

BANCO DE ESPAÑA

**MEMORIA
DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES
DEL BANCO DE ESPAÑA
CORRESPONDIENTE AL AÑO 1989**

Servicios Jurídicos

ISBN: 84-7793-051-1
Depósito legal: M. 22093 - 1990

Imprenta del Banco de España

INDICE

	<i>Página</i>
PRESENTACION	7
INFORMACION ESTADISTICA	13
INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	19
CRITERIOS DE BUENA PRACTICA BANCARIA	47
ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS	53
ANEXO	59
Circular del Banco de España núm. 24/1987, de 21 de julio	61
Circular del Banco de España núm. 15/1988, de 5 de diciembre	62
Circular del Banco de España núm. 16/1988, de 29 de diciembre	69
Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989	70

PRESENTACION

El Servicio de Reclamaciones, previsto inicialmente en la Orden de 3 de marzo de 1987, comenzó su andadura en el mes de septiembre de ese mismo año. El contenido de la presente Memoria recoge, por tanto, la labor desarrollada en un período que todavía se puede calificar de "inicial" en la vida del Servicio, pero que se encuentra claramente determinado por la orientación seguida en 1988, año en el que se delimitaron las líneas maestras de su actuación.

Resulta interesante, antes de detallar la labor desarrollada, señalar los límites que marcan la actuación del Servicio, para poder dar a esta Memoria la trascendencia que tiene, facilitando por otro lado su comprensión. Necesariamente, las relaciones bancarias se originan y desarrollan en el ámbito del derecho privado, mediante la suscripción o firma por parte del cliente de los documentos contractuales elaborados generalmente por las entidades, como sujetos de derecho privado. Por ello, la actuación del Servicio encuentra, como primer límite de importancia, la competencia que por ley corresponde a los Tribunales Ordinarios de Justicia para determinar la correcta interpretación y alcance de esas relaciones jurídico privadas. La labor del Servicio, tal y como se definió en el artículo 9 de la Orden de 3 de marzo de 1987, se realiza mediante la consideración de esas relaciones jurídico privadas —sin poder entrar a definir las o interpretarlas—, a fin de comprobar si la actuación de la entidad quebrantó o no la normativa de disciplina bancaria, o si se ajustó o no a las exigencias de los usos y buenas prácticas de esa naturaleza. Como resulta obvio, los límites no son fáciles de delimitar en muchos supuestos. Por ello, respetando el mandato recogido en el artículo 117 de nuestro texto constitucional, el Servicio reitera en sus informes que determinar la correcta interpretación y alcance de las relaciones jurídico privadas establecidas entre entidades y clientes corresponde a los Tribunales de Justicia, sin que ello sea óbice para que emita su opinión acerca de si en dicha relación las entidades quebrantan la normativa de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios. Únicamente, en aquellos supuestos en que la interpretación de esa relación jurídica es presupuesto indispensable para determinar la corrección del actuar de las entidades, el Servicio omite su pronunciamiento.

Por otro lado, no todas las actuaciones de estas entidades con sus clientes pueden ser analizadas por el Servicio. Así ocurre, a título de ejemplo, con muchas de las operaciones bursátiles y de gestión de valores que, aún realizadas por entidades de depósito, caen bajo el ámbito de competencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al establecerlo así la Ley 25/1988, de 28 de julio.

Centrándonos ya en el período a que se refiere el contenido de esta Memoria —año 1989— son de resaltar una serie de circunstancias que han incidido claramente en el funcionamiento del Servicio. Ya se puso de manifiesto en la Memoria de 1988 el notable y progresivo incremento del número de reclamaciones que son atendidas, lo que evidencia sin lugar a dudas un mayor conocimiento por parte del público en general de la existencia de este Servicio. También es de resaltar que, debido fundamentalmente al notable volumen de reclamaciones planteadas, se ha hecho necesario aumentar el número de personas que de forma habitual y continua lo atienden, así como dotarlo de unas nuevas dependencias adecuadas a las necesidades materiales y personales, derivadas de aquel incremento. En este sentido, las oficinas ya no se encuentran en la calle de Alcalá 50 (sede central del Banco de España), sino en la Plaza del Rey, n.º 6, de Madrid.

Evidente incidencia ha tenido también la entrada en vigor y aplicación de diversa normativa. Ya se puso antes de manifiesto cómo la Ley del Mercado de Valores limitó, en el ámbito que le es propio, la competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Por otro lado, a lo largo de 1989 entraron en vigor la Orden de 16 de junio de 1988 así como la Circular de esta Institución n.º 15/1988, recogidas en el anexo de la Memoria de 1988. Se trata de normas que, con mayor extensión y profundidad, han regulado toda una serie de obligaciones que se imponen a las entidades, en orden a lograr los objetivos de claridad y transparencia enunciados ya en el preámbulo de la Orden de 3 de marzo de 1987 e incluso en el de la Orden de 17 de enero de 1981, donde se pone de manifiesto que las reformas que incorpora se enmarcan "dentro de una acción encaminada a la adecuada ordenación del sistema financiero con dosis crecientes de libertad, flexibilidad y transparencia". En nuestra opi-

nión, el ordenamiento jurídico español cuenta en estos momentos con un conjunto de normas dictadas para la protección del consumidor bancario que lo sitúa a la cabeza de la Comunidad Europea.

La evolución legislativa culmina con la Orden de 12 de diciembre de 1989 (BOE del 19), sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de Crédito, que deroga la de 3 de marzo de 1987. Esta norma, que por la fecha de su publicación no ha tenido incidencia en cuanto al contenido de los informes que ha emitido el Servicio durante el ejercicio de 1989, sí la tiene sobre el contenido de esta Memoria, al exigir la incorporación en la misma de extremos novedosos y de gran relevancia. Esas novedades, convierten este documento en una auténtica recopilación o compendio de lo que se han definido como buenas o malas prácticas bancarias, a la vez que identifica a aquellas entidades que, con motivo de las reclamaciones que formulan sus clientes, se constató que quebrantaron la normativa de disciplina o incurrieron en alguna de aquellas malas prácticas. Efectivamente, se trata ésta de una medida acertada, en orden a lograr que las entidades adopten el máximo interés en la rápida corrección de aquellas actuaciones o situaciones que se hayan calificado como malas prácticas bancarias, evitando reiteraciones, y dando además al público en general la posibilidad de conocer aquellas entidades que procuran a sus clientes una mejor atención. Se trata de una medida que, sin lugar a dudas, puede contribuir de forma importante a una mejora en la calidad de los servicios bancarios y en la atención general al público.

Entre los diversos apartados que componen la Memoria, el correspondiente a los informes contrarios a las entidades es sin duda el de mayor interés, ya que se recogen actuaciones particulares e individualizadas que se han estimado incorrectas. Sin entrar obviamente en el contenido de dicho apartado, conviene no obstante señalar que muchas de esas reclamaciones tienen su origen o fundamento en lo que se puede calificar como una falta de información al cliente, constituyendo esta cuestión un aspecto reiterado en la generalidad de las reclamaciones que se presentan. Se pone así de manifiesto la necesidad de que las entidades incrementen sus esfuerzos en esta línea, haciendo realidad una de las principales aspiraciones de la normativa de disciplina bancaria que han regulado esta materia, y que podría encontrarse resumida en el preámbulo de la Orden de 3 de marzo de 1987, cuando afirma que "la mayor libertad de funcionamiento de los mercados refuerza, por otra parte, la necesidad de asegurar su transparencia y, en particular, de garantizar que la clientela de las Entidades de depósito conoce con exactitud las condiciones de las operaciones que concierne con ellas".

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 introduce, en su capítulo II relativo al Servicio de Recla-

maciones, otra novedad respecto a la que se estima interesante llamar la atención. Se trata de la posibilidad de que se rechacen aquellas reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. A falta de definir esta figura y de determinar tales requisitos mínimos, se trata simplemente de apuntar su oportunidad, así como la conveniencia de ese trámite previo. La experiencia ha evidenciado un elevado número de allanamientos de las Entidades de depósito ante las pretensiones deducidas por los reclamantes, hecho que, unido a la voluntad reiteradamente puesta de manifiesto por el Servicio de lograr un clima de confianza y buena fe entre las entidades y sus clientes, justifica lo recomendable de aquel trámite previo. Se trata de evitar que, por simples errores que son inmediatamente reconocidos y corregidos por las entidades, el cliente se vea forzado a formular una reclamación en el ámbito administrativo. Se trata asimismo de lograr que ese cliente sea atendido en la entidad por persona independiente y de reconocido prestigio, que dé garantía de objetividad en el estudio y resolución de la pretensión que deduzca. La entidad podrá corregir aquellas actuaciones que en opinión del defensor designado puedan resultar incorrectas, evitándose así la emisión de posible informe contrario. En cualquier caso, una vez formulada la reclamación ante dicha figura, el cliente que no obtuviere satisfacción podría acudir, sin ninguna limitación, a este Servicio.

Si bien no resulta novedoso, pues se incluyó en la Memoria de 1988, la Orden Ministerial incorpora como apartado obligatorio uno en el que se incluyan los criterios de buenas prácticas bancarias, a través de un resumen de aquellas reclamaciones que se hayan resuelto de forma favorable a la entidad, y que recojan cuestiones que puedan presentar interés para el público. Se procede de esta forma a definir comportamientos y actitudes de las entidades que, al menos en esos supuestos individuales, se han estimado correctos, lo que contribuye a fijar con mayor precisión las líneas de actuación que se espera conduzcan el quehacer de toda entidad de crédito.

La presente Memoria constituye la ocasión adecuada para poner de manifiesto la aspiración que tiene el Servicio de realizar una publicación periódica de los informes por él emitidos más interesantes, lo que permitiría a la generalidad de las entidades ir conociendo con prontitud sus criterios de buenas o malas prácticas y adecuar a ellos sus particulares actuaciones. De muy poco serviría que tal o cual actuación se declarara contraria a las buenas prácticas si, con excepción de la entidad denunciada, ese hecho fuera desconocido por el resto. En tal caso, sería necesario que todas ellas incurrieran en una actuación semejante para dar general conocimiento del criterio adoptado. Para evitar que se produzca esa situación, se ha pensado que la publicación periódica aludida podría ser la solución adecuada.

La labor desarrollada por el Servicio, como ya se puso de manifiesto en anteriores Memorias, no se ha limitado a la emisión de informes en las reclamaciones planteadas, lo que constituye el eje de su función, sino que se siguen atendiendo numerosas consultas, bien por escrito o bien personalmente, lo que constituye un esfuerzo suplementario e importante. Si bien se ha procurado atender en todos los casos dichas consultas, facilitando cuanta información se encuentra dentro del ámbito de su competencia y actuación, se estima necesario limitar en un futuro esta competencia "sobrevvenida", tratando de evitar que se vea afectada la tramitación ordinaria de las reclamaciones.

Dentro de la línea de colaboración con otros órganos e instituciones de las administraciones públicas, se ha seguido manteniendo una importante relación con órganos competentes en materia de Consumo. Así, se han aceptado invitaciones cursadas por los departamentos encargados de esta materia del Principado de Asturias, de la Junta de Castilla y León, de la Comunidad Murciana y del Gobierno Vasco, impartándose cursos o conferencias sobre usos y prácticas relativas a operaciones y servicios bancarios, sobre la normativa de disciplina bancaria aplicable, o sobre la actuación y experiencia del Servicio. Los destinatarios de dichos cursos han sido, principalmente, Inspectores de Consumo, aunque también se han impartido para asociaciones y consumidores en general. Se logra con ello dar a conocer y acercar nuestra actividad a los consumidores y organismos o asociaciones que, de forma específica, se encargan de su protección. En cualquier caso cabe reiterar aquí que el Servicio de Reclamaciones, incardinado en el Banco de España, no es un órgano con competencias en materia de consumo, por lo que ni puede calificar ni sancionar infracciones de tal naturaleza. Ello no es obstáculo, sin embargo, para que su actividad repercuta, en última instancia, sobre la protección y defensa de la clientela bancaria. Asimismo, se logra contribuir a la formación de los destinatarios de esos cursos en una materia ciertamente compleja y en la que incide abundante normativa, aportando la experiencia acumulada a través del estudio y análisis del elevado número de reclamaciones que recibe.

El contenido de esta Memoria, que conscientemente se aparta de un simple y frío análisis estadístico, y en la que se ha pretendido volcar la realidad de un trabajo voluminoso, se espera contribuya igualmente a los objetivos apuntados.

INFORMACION ESTADISTICA

a) *Volumen y tramitación de reclamaciones*

A lo largo de 1989 se formalizaron ante el Servicio 2.902 reclamaciones, de las que 1.672 se archivaron antes del cierre del ejercicio, quedando por tanto en tramitación 1.230 a uno de enero de 1990. Del período de 1988 quedaban pendientes, no obstante, 718 reclamaciones, que se concluyeron en este período, por lo que el número total de reclamaciones resueltas a lo largo de 1989 fue de 2.390. alguna de ellas quedó pendiente de su archivo definitivo, a la espera del transcurso del plazo de un mes en el que, conforme a la normativa de procedimiento, la entidad puede proceder a la rectificación.

Resumiendo la labor efectuada desde el inicio de nuestra actividad –septiembre de 1987– hasta el fin de 1989, se han recibido un total de 5.724 recla-

maciones, habiéndose resuelto en tal fecha 4.494 y quedando pendientes en tramitación 1.230, como se dijo más arriba. De todos estos datos resalta, como significativo, el notable incremento de las reclamaciones presentadas –un 34,41 % más que el año anterior–, así como de las reclamaciones resueltas: 1.672 frente a 1.432.

El cuadro que se incluye a continuación especifica de forma pormenorizada el movimiento de reclamaciones a lo largo de 1989. En el mismo se recogen no sólo lo que son reclamaciones en sentido estricto, sino también lo que se puede calificar de consultas, es decir, aquellos escritos en que, sin aludir de forma concreta a una entidad, se pide información sobre una práctica bancaria. (Más adelante, en este apartado de la memoria, se hace un análisis detallado de la materia objeto de la reclamación, así como de su resolución.)

CUADRO RESUMEN DE RECLAMACIONES
AÑO 1989

Período	Reclamaciones presentadas	Reclamaciones acumuladas	% S/año anterior	% S/mes anterior	Archivos acumulados	En trámite
Ene 89	207	207	△ 59,23	△ 52,20	4	203
Feb 89	235	442	△ 39,05	△ 13,52	49	393
Mar 89	466	908	△ 30,16	△ 98,29	164	744
Abr 89	250	1.158	▽ 2,73	▽ 46,35	298	860
May 89	269	1.427	△ 37,94	△ 7,06	447	980
Jun 89	261	1.688	△ 50,00	▽ 2,97	537	1.151
Jul 89	278	1.966	△ 137,60	△ 6,51	613	1.353
Ago 89	173	2.139	▽ 18,01	▽ 37,77	924	1.215
Sep 89	171	2.310	△ 33,59	▽ 1,16	929	1.381
Oct 89	235	2.545	△ 63,19	△ 37,42	1.094	1.451
Nov 89	191	2.736	△ 36,42	▽ 18,73	1.305	1.431
Dic 89	166	2.902	△ 22,05	▽ 13,08	1.672	1.230
Total	2.902		△ 34,41			

Total reclamaciones presentadas desde la creación del servicio: 5.724

Del análisis de este cuadro resulta que fue en el mes de marzo en el que se formularon mayor número de reclamaciones, siguiendo así la tendencia ya iniciada en 1988, en que se dio también esa particularidad.

No resulta fácil fijar un término medio temporal en el cual se resuelvan las reclamaciones, pues son muchas las causas que influyen y muy diferente por tanto el tiempo de resolución. Se puede dar sin embargo como válido el plazo apuntado en la memoria de 1988 de entre tres y seis meses, si bien el Servicio está procurando, con la ampliación de efectivos aludida en el preámbulo, reducir en lo posible dicho plazo.

b) Origen geográfico de las reclamaciones

Al igual que ha ocurrido en ejercicios anteriores, las reclamaciones formuladas en 1989 tienen como origen geográfico absolutamente predominante la Comunidad de Madrid (casi el 60 % del total). Se recoge a continuación la distribución de las reclamaciones por Comunidades Autónomas en los ejercicios 1988 y 1989, a efectos de poder comparar la evolución experimentada:

	1988	1989
Madrid	1.105	1.712
Comunidad Valenciana	136	238
Cataluña	155	157
Castilla-León	66	125
País Vasco	313	103
Aragón	44	65
Galicia	36	63
Canarias	39	37
Extremadura	12	31
Murcia	25	30
Castilla-La Mancha	18	29
Asturias	30	27
La Rioja	6	17
Baleares	2	12
Navarra	13	9
Cantabria	8	7

El mayor número de reclamaciones presentadas en la Comunidad de Madrid, sin duda se debe a la ubicación del Servicio en la Capital del Reino, y no evidentemente a un peor funcionamiento de las entidades en esta plaza. Resulta igualmente significativo que en algunas comunidades haya descendido — pese al incremento general experimentado— el número de reclamaciones presentadas. De entre todas ellas destaca el País Vasco, Comunidad en la que se ha reducido en dos tercios el volumen de reclamaciones, pasando de 313 en 1988 a 103 en 1989. De

interés resulta igualmente el caso de Cataluña, en el que prácticamente se mantiene el número total de reclamaciones formuladas, produciéndose por tanto una reducción si hablamos en porcentajes totales (7,18 % en 1988 frente al 5,41 % en 1989).

El reducido número de esas reclamaciones, si se compara con el número total de las presentadas en la Comunidad de Madrid, puede encontrar su explicación, además de en la aludida ubicación de nuestras oficinas, en la actividad desarrollada por la figura del Defensor del Cliente que funciona en diversas entidades de aquella comunidad.

Todos estos datos ponen de manifiesto, en opinión del Servicio, que es necesario dar una mayor difusión de su existencia y actividad fuera de la Comunidad de Madrid, poniendo también especial énfasis en los medios rurales, en los que tiene su origen un número de reclamaciones netamente inferior a las originadas en los grandes núcleos urbanos. En esta línea, y como se ha dicho ya en otro lugar, se ha colaborado mediante cursos, conferencias, etc. con los organismos de consumo, a través de cuyas OMICS (Oficinas Municipales de Información al Consumidor) se nos han canalizado numerosas reclamaciones.

c) Tipo de entidad contra la que se dirigen las reclamaciones

La distribución por tipo de entidad da como resultado para 1989 el cuadro siguiente:

Bancos Privados	1.381
Cajas de Ahorro, CECA y Caja Postal de Ahorros	1.056
Cooperativas de Crédito	71
Entidades de Financiación	36
Sociedades de Arrendamiento Financiero	8
Sociedades de Crédito Hipotecario	22
Sociedades de Garantía Recíproca	1
ICO y Entidades Oficiales de Crédito	187
Otras entidades	45
Consultas (sin indic. de entidad)	95
	<hr/> 2.902

Los datos relacionados han de ser interpretados teniendo en cuenta, en primer lugar, una serie de circunstancias objetivas que diferencian la actividad de uno y otro tipo de entidades, como puede ser, a título de ejemplo, el ámbito geográfico de su actuación (nacional o regional); y en segundo lugar, el hecho de que con respecto a muchas de esas entidades el Servicio no haya asumido una competencia objetiva hasta el 1 de enero de 1990, con motivo de la entrada en vigor de la Orden de 12 de diciembre de 1989.

d) *Entidades contra las que se han presentado las reclamaciones*

Se relacionan a continuación las entidades afectadas por las reclamaciones recibidas durante el año 1989, excluyendo aquellas que, por haber totalizado un número inferior a diez, no se consideran significativas en términos comparativos. Al igual que ocurre con el cuadro anterior, los datos ahora expresados no pueden interpretarse sin tener en cuenta una serie de circunstancias objetivas, como son el tipo de entidad de que se trata, su ámbito geográfico de actuación, o su volumen de clientes y operaciones. No es lo mismo, evidentemente, un gran banco de ámbito nacional, que una pequeña caja rural o que una sociedad de crédito hipotecario. Teniendo presente estos condicionantes, éstas son las entidades contra las que se han formulado el mayor número de reclamaciones:

ENTIDAD RECLAMADA

Banco Bilbao Vizcaya	307
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	208
Banco Hipotecario de España	182
Banco Hispano Americano	169
Caja Postal	168
Banco de Santander	113
Banco Central	106
Banco Español de Crédito	104
Caja de Pensiones "Caixa"	62
Caja de Ahorros de Valencia	61
Barclays Bank, S. A. E.	51
Caja de Ahorros de Cataluña	48
Banco Exterior de España	43
Citibank España	43
Banco Popular Español	41
Banco Intercontinental Español	38
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja	35
Caja de Ahorros de Barcelona	33
Banco Atlántico	30
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda	30
Banco Urquijo, S. A.	28
Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón	27
Banca Catalana	27
Caja de Ahorros del Mediterráneo	26
Caja de Ahorros Vizcaína	23
Banco Zaragozano	22
Caja de Ahorros de Asturias	22
Banco del Comercio	21
Caja de Ahorros de Galicia	19
Caja de Ahorros Municipal de Bilbao	18
Banco Pastor	17
Finamersa Entidad de Financiación	16
Caja General de Ahorros de Granada	15
Banque Nationale de París	15
Caja de Ahorros Provincial de Alicante	15
Caja de Ahorros de Murcia	14
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla	14
Caja Insular de Ahorros de Canarias	14

B.N.P. España	14
Caja de Ahorros Provincial de Guipúzcoa	13
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Córdoba	12
Banco de Castilla	11
Banco de Sabadell	11
Caja Rural Provincial de Cuenca	11
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Sevilla	10
Caja de Ahorros de Cádiz	10
Banco Meridional	10
Hipotebansa	10

e) *Materia objeto de la reclamación*

Según las normas de procedimiento del Servicio, cuando se recibe una reclamación se procede a su análisis, momento en el que se la clasifica en atención a la materia que constituye su motivo o fundamento. La distribución para el ejercicio, según este criterio, ha quedado establecida así:

	1989
Intereses de operaciones activas (costos)	739
Comisiones	376
Reclamaciones varias	276
Discrepancias apuntes en cuenta	154
Transferencias	133
Operaciones y gestión de valores	117
No Competencia B.E.: Motivos varios	117
Tarjetas de crédito	108
Intereses de operaciones pasivas (rentabilidad)	104
Discrepancias negociación letras y cheques	97
Normas de valoración	87
Quejas falta de información	86
Consultas varias	66
No competencia B.E.: No entidad de depósito	42
Comunicaciones a clientes de las liquidaciones de intereses y comisiones	41
No competencia B.E.: Competencia ICO	41
Consulta s/Intereses	37
Letras y pagarés del Tesoro, bonos, obligaciones y deuda del Estado	24
Divisas y billetes extranjeros	20
Avales y garantías	20
No competencia B.E.: Asuntos contenciosos (sub-júdice)	13
Consulta s/Comisiones	10
Defectos en formalización del contrato	9
No competencia B.E.: Asunto derecho privado	7
Comisiones por operaciones	2
Situaciones de morosidad	2
No competencia B.E.: Ley Cambiaria (Letras y Cheques)	2
Anotaciones en cuenta	1
No competencia B.E.: Retenciones impuestos y Seguridad Social	1
Consulta s/Tipo preferencial	1
Pendientes de análisis al 31-12-1989	31

f) *Resultado de la reclamación*

La distribución de acuerdo con este criterio es la que se recoge en el cuadro inferior, referido a los resultados de los expedientes de reclamación archivados al 31 de diciembre de 1989, entendiendo por archivadas aquellas en las que se ha emitido informe, pero sin que necesariamente hubiera transcurrido el plazo de un mes previsto para que la entidad conteste manifestando su conformidad o disconformidad con el mismo.

Resultado de Reclamaciones Archivadas en 1989

Asuntos rechazados:

Asuntos de derecho privado	6	
Asuntos subjúdice	19	
Competencia ICO	41	
Reclamaciones resueltas previamente	1	
Motivos varios	245	
El asunto planteado no supone infracción	121	433

Solicitudes de Información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta)	348	348
---	-----	-----

Allanamientos	344	
Informes favorables al Reclamante	183	527

Desistimientos	39	
Informes favorables a la entidad	843	
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento	5	887

El reclamante no aportó la documentación solicitada. Archivo	195	195
--	-----	-----

Total 2.390

Del examen de este cuadro, en comparación con el equivalente de la memoria de 1988, se deduce un importante incremento en el número de allanamientos y de informes favorables al reclamante. En efecto, se pasa de un número total de 278 reclamaciones en 1988, a 527 en 1989. También aumentan, lógicamente, los desistimientos e informes favorables a la entidad, pero en este caso el incremento se encuentra proporcionalmente muy por debajo al experimentado por allanamientos e informes favorables. Se pasa de 710 en 1988, a 887 en 1989. De ello se deduce, necesariamente, que cada vez son más los reclamantes que acuden al Servicio con un fundamento real de sus pretensiones.

En cualquier caso, y pese al incremento experimentado, todavía resulta proporcionalmente muy reducido el número de las reclamaciones desfavorables a la entidad, frente a aquellas en que se ha

considerado correcta su actuación. La explicación de este hecho podría encontrar su fundamento en varias razones. Cabría reiterar el reducido marco de actuación del Servicio, ya apuntado en el preámbulo de esta memoria, y que circunscribe su informe a la consideración de si la entidad ha quebrantado la normativa de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios. Como también se expuso, esa normativa está inspirada, ya desde 1987, en principios claramente liberalizadores del sistema financiero, liberalización en gran medida desconocida por el cliente bancario, que ha mostrado su sorpresa y disconformidad con actuaciones de las entidades que, aunque amparadas en esa nueva legalidad, estimaba que eran abusivas. Así, y a título de ejemplo, son muchas las reclamaciones que se formulan estimando excesivo el adeudo de determinadas comisiones, cuando en realidad la normativa vigente implanta la plena libertad de las entidades para establecer y adeudar las que tuviere por conveniente, siempre que se hubiere cumplido el requisito de su previo registro en el Banco de España, y siempre que respondieren a la prestación real de un servicio bancario. Evidentemente, concurriendo esos requisitos, los informes han resultado favorables a la entidad reclamada.

En igual sentido se puede hablar de las reclamaciones formuladas por intereses de operaciones activas. Volviendo al cuadro relativo a la "Materia objeto de reclamación", se observa que las reclamaciones por este motivo son 708, es decir, aproximadamente un 25 % de las reclamaciones formuladas. Si bien entre ellas se han detectado algunos errores o malas prácticas —recogidos en el siguiente apartado de esta memoria—, otras muchas muestran simplemente la duda o desconfianza del reclamante respecto a un correcto cálculo de los intereses que, una vez comprobados, han resultado correctos.

Cabe por último llamar la atención respecto a las 432 reclamaciones que constituyen los asuntos rechazados. Algunos de ellos lo fueron por cuestión de competencia material, al no corresponder al Banco de España su control o inspección. Sin embargo, y como se ha apuntado anteriormente, desde la entrada en vigor de la Orden de 12 de diciembre de 1989, el Servicio asume la competencia sobre las reclamaciones que pudieran formular los clientes de las entidades de crédito, entendiéndose por tales las enumeradas en el apartado segundo del artículo 1.º del Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, sobre adaptación del Derecho vigente en materia de Entidades de Crédito al de las Comunidades Europeas, según redacción dada por el artículo 39 de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Es de esperar, por tanto, que el volumen de estas reclamaciones rechazadas vea reducido su número durante el ejercicio de 1990.

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

En cumplimiento de lo dispuesto por el número noveno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, se describen seguidamente las reclamaciones cuyos expedientes han concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las entidades afectadas y las actuaciones o prácticas indebidas.

La principal novedad de este apartado consiste en la indicación de las entidades afectadas por las reclamaciones en cuyos expedientes ha recaído un informe favorable al reclamante, las cuales siguen agrupándose en función del tipo de operación o servicio con el que guardan relación.

De otra parte, cabe señalar que el número de informes estimatorios de la reclamación recaídos a lo largo de 1989 y concluidos por tanto para el reclamante, asciende a 183, con independencia de que la entidad haya acreditado o no la rectificación de lo hecho y, en consecuencia, de que se haya archivado la reclamación en cuestión.

Siguiendo esas directrices se han dispuesto doce grupos de reclamaciones en los que, además de reseñar la actuación de la entidad afectada, el dictamen del Servicio y los criterios que lo justifican, se incluye una referencia a aquellas reclamaciones que, planteando diversas cuestiones en relación a una misma operación u operaciones distintas, hayan dado lugar a consideraciones que puedan incluirse en más de un grupo o apartado. Se describen a continuación cada uno de éstos, de acuerdo con la siguiente relación:

- I. – INTERESES POR OPERACIONES ACTIVAS (COSTOS)
- II. – INTERESES DE OPERACIONES PASIVAS (RENTABILIDAD)
- III. – COMISIONES Y GASTOS
- IV. – NORMAS DE VALORACION
- V. – INFORMACION A LA CLIENTELA: DOCUMENTOS CONTRACTUALES Y DE LIQUIDACION: ENTREGA Y CONTENIDO
- VI. – DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA
- VII. – OPERACIONES Y GESTION DE VALORES. ANOTACIONES EN CUENTA
- VIII. – CHEQUES Y LETRAS DE CAMBIO (ASPECTOS BANCARIOS)
- IX. – TARJETAS DE CREDITO
- X. – DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS. PESETAS CONVERTIBLES
- XI. – FALTAS DE DILIGENCIA
- XII. – CUESTIONES VARIAS

I. – INTERESES POR OPERACIONES ACTIVAS (COSTOS):

- Reclamaciones Núms. 279/1988, 339/1988, 729/1988, 779/1988, 899/1988, 1085/1988, 1645/1988, 1700/1988, 1851/1988, 1866/1988, 61/1989, 525/1989, 537/1989, 544/1989, 550/1989, 1086/1989 contra la CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA. Núms. 740/1988, 845/1988, 1267/1988, 1543/1988, 1712/1988, 1748/1988, 2039/1988, 2041/1988, 523/1989, 541/1989, 856/1989 contra la CAJA DE PENSIONES "LA CAIXA". Núms. 731/1988, 1432/1988, 1472/1988, 1532/1988, 552/1989, 802/1989 contra la CAJA DE AHORROS DE BARCELONA. Núms. 1891/1988, 1924/1988, 473/1989, 808/1989, 1013/1989, 1824/1989 contra la CAJA DE AHORROS DE VALENCIA. Núm. 1512/88 contra el BANCO BILBAO VIZCAYA. Núm. 1426/1988 contra la CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. Núm. 528/1989 contra la CAJA DE AHORROS DEL PENEDES y Núm. 1065/1989 contra la CAJA DE AHORROS DE SABADELL: *Mala práctica en el cálculo de intereses.*

Las entidades tienen contratado con sus clientes calcular las anualidades constantes de capital e intereses de las operaciones de préstamos, al tipo de interés nominal pactado y dividir su importe entre el número de períodos fraccionados de pago, de forma que antes del vencimiento de la anualidad ya está pagada buena parte de la misma.

El Servicio estimó esta cuestión desde un doble punto de vista:

- a) Respecto a la normativa de disciplina bancaria, liberalizadora de los tipos de interés, la determinación de los intereses a abonar por cada operación de préstamo, habrá de ajustarse a lo expresamente pactado en los correspondientes contratos. Del análisis de los mismos resulta que las entidades se limitaron a aplicar lo dispuesto en sus cláusulas para el cobro de los intereses y amortización del préstamo, siendo las cantidades adeudadas y las previstas en las correspondientes escrituras correctas y ajustadas a las condiciones pactadas en ellas.

Por ello, el Servicio no observó quebrantamiento de la normativa de disciplina bancaria, habiéndose sujetado las entidades en la liquidación de intereses a lo pactado en la correspondiente escritura.

- b) Respecto a las buenas prácticas y usos bancarios, y no obstante el principio de libertad de pacto, el Banco de España tiene desaconsejada la práctica consistente en calcular las anualidades constantes de capital e intereses de las operaciones de préstamos, al tipo de interés pactado y dividir su importe entre el número de pe-

ríodos fraccionados de pago, de forma que antes del vencimiento de la anualidad ya está pagada buena parte de la misma. Esta forma de proceder supone que se estén cobrando intereses sobre un capital ya amortizado lo cual en ningún caso podrá admitirse como buena práctica bancaria y así se hizo constar en los informes respectivos. Todo ello sin perjuicio de señalar que, al estar pactado en el correspondiente contrato, la interpretación del mismo y de la correcta aplicación de sus cláusulas es materia que corresponde, como privativa de su propia competencia, a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

- Reclamación n.º 1385/1988 contra la CAJA DE PENSIONES "LA CAIXA": *Mala práctica en el cálculo de intereses. Adeudo incorrecto de intereses de demora. Comisión no prevista en Orden Ministerial de 29 de Febrero de 1972, y que no respondía a la prestación real de un servicio bancario.*

La entidad adeudó a su cliente varios días de intereses de demora en el pago de un recibo del préstamo hipotecario suscrito. Del mismo modo, calculaba las anualidades constantes de capital e intereses del préstamo al tipo pactado, dividiendo su importe entre el número de períodos fraccionados de pago. También procedió a aplicar una comisión del uno por mil trimestral en concepto de gastos de administración sobre el total capital.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al adeudar intereses por capitales ya amortizados –práctica ya desaconsejada en su día por el Banco de España– y al adeudar intereses de demora por un número de días superior a los que en realidad se produjo.

Asimismo, se entendió que quebrantó la normativa de disciplina bancaria adeudando una comisión en concepto de gastos de administración, que no estaba prevista en la Orden de 29 de Febrero de 1972, por la que se regulaban las tarifas y condiciones aplicables a las operaciones activas y pasivas de la Banca, y que además no respondía a la prestación real de un servicio bancario que pueda repercutirse a los clientes.

- Reclamaciones núms. 568/1988, 897/1988, 924/1988, 1080/1988 contra la CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA y 1697/1988 contra la CAJA DE PENSIONES "LA CAIXA": *Cálculo incorrecto de las cuotas periódicas, comprensivas de capital e intereses, a satisfacer para la amortización de préstamos.*

La Entidad calculó las cuotas correspondientes a períodos inferiores al año pactadas con pago de inte-

reses por "anticipado", determinando la anualidad mediante la aplicación de la fórmula que las matemáticas financieras señalan como válida *únicamente* para las operaciones con pago de intereses por "venido", y dividiendo dicha anualidad por doce.

El Servicio estimó que la Entidad quebrantó las buenas prácticas bancarias al aplicar una fórmula incorrecta para el cálculo de la anualidad y al dividir ésta por el número de pagos periódicos, con lo que se cobran intereses por capitales ya amortizados.

- Reclamación n.º 1715/1988 contra el BANCO BILBAO VIZCAYA: *Incorrecto cálculo de intereses.*

La Entidad pactó en la escritura de un préstamo un tipo de interés anual y una cuota de amortización que no se correspondían.

El Servicio estimó que la Entidad quebrantó las buenas prácticas bancarias al pactar una cuota de amortización que suponía un interés anual superior al acordado entre las partes.

- Reclamación n.º 2100/1988 contra la CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE VALLADOLID: *Cálculo de intereses. Actuación de la entidad de forma contraria a lo pactado.*

La entidad reclamada, después de aplicar durante los 6 primeros meses de vigencia de un préstamo, la cuarta parte de los intereses anuales correspondientes en las liquidaciones trimestrales pactadas, liquida los dos trimestres posteriores aplicando la fórmula del interés comercial, en 91 y 92 días, respectivamente, apoyándose en una supuesta práctica bancaria mantenida por el Consejo Superior Bancario.

El Servicio entendió que la referida práctica se refiere a aquellas operaciones en que el cálculo de intereses se computa día a día, y no por trimestres completos como se pactó en el supuesto concreto, estimando en consecuencia que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

- Reclamación n.º 13/1989 contra la CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE ALICANTE: *Cálculo de intereses. Actuación en perjuicio de los intereses del cliente.*

La entidad ajustó los cobros por intereses y amortización de un préstamo subvencionado por el Instituto para la Promoción Pública de la Vivienda (IPPV), a un cuadro de amortización en el que las cantidades a pagar por el cliente son crecientes.

Este Servicio entendió que, al estar acogido dicho préstamo a los beneficios de subsidiación de intereses del IPPV, eran de aplicación las condiciones fijadas por éste, que establecían cuotas constantes iguales, sistema que en conjunto supone menor desembolso para el cliente que el resultante por el procedimiento usado por la entidad, por cuyo motivo no se consideró como buena práctica bancaria la actuación de la entidad.

- Reclamación n.º 253/1989 contra la CAJA DE AHORROS DE SAN FERNANDO DE SEVILLA. *Intereses: elevación por encima de lo legalmente determinado. Liquidaciones incompletas.*

El reclamante adquirió una vivienda en noviembre de 1973, afectada por una hipoteca en garantía de un préstamo de regulación especial, constituida en febrero del mismo año, en cuyas condiciones se subrogó. Dicho préstamo estaba pactado con cláusula de revisión en virtud de la cual la Entidad ha venido percibiendo intereses superiores.

El Servicio estimó que la elevación de 2 puntos porcentuales en los tipos de interés del citado préstamo estaban amparados en las OOMM de 26-7-73 y 9-8-74, y rechazó las alegaciones de mayores elevaciones amparadas en las OOMM de 23-7-77 y 17-1-81, por no contemplar la primera orden subida del tipo para las operaciones entonces en curso, y la segunda, por no tratarse de un préstamo de ahorro vivienda como pretendía la entidad reclamada, considerando quebrantamiento de normas de disciplina la percepción de intereses superiores a los permitidos por las dos primeras órdenes.

Igualmente, consideró quebrantamiento de normas de disciplina, la falta de cumplimiento de las exigencias informativas en los documentos de liquidación que impone la OM de 23-7-77, al consignar en un recibo lo que es liquidación complementaria de intereses como un concepto indeterminado.

- Reclamación n.º 1820/1988 contra la CAJA DE AHORROS DE MURCIA: *Intereses indebidos. Cálculo de intereses incorrecto.*

La entidad calculó los intereses de un préstamo desde la fecha de abono a cuenta corriente, aun cuando la disponibilidad del crédito estaba condicionada a otros requisitos.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la Entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, ya que entiende que el verdadero contrato de préstamo sólo surgirá cuando la entrega de dinero haya tenido lugar, es decir, cuando el titular pueda disponer libremente de los fondos.

Por otro lado, el cálculo de intereses, durante el período de carencia, lo hizo la entidad de tal forma que resultó superior al estipulado en el contrato.

El Servicio estimó que dicha liquidación no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios, al no aplicarse con exactitud las condiciones pactadas.

- Reclamaciones números 620/1989 y 639/1989 contra el BANCO CENTRAL: *Elevación unilateral del tipo de interés pactado en escritura de préstamo.*

La entidad elevó unilateralmente el tipo de interés pactado en la escritura de préstamo, con motivo de llevar a cabo una amortización parcial del mismo.

El Servicio estimó que la repercusión al cliente de la parte proporcional de un préstamo subsidiado por el MOPU, basándose en la suposición –meramente subjetiva– de que dicho organismo podía retirar la subsidiación con motivo de la amortización parcial llevada a cabo por el interesado, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias.

Una actuación de la entidad ajustada a las buenas prácticas bancarias, e inspirada en la confianza que debe presidir la relación con su cliente, le hubiera exigido mantener el tipo acordado hasta conocer la resolución del MOPU, reclamando al interesado la diferencia, tan sólo en el supuesto de que dicho organismo retirase la subvención.

- Reclamación n.º 964/1988 contra la CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE PALENCIA: *Elevaciones sucesivas del tipo de interés pactado en préstamo hipotecario.*

La entidad efectuó varias subidas del tipo de interés pactado, justificando aquéllas con referencia a diversas normas de disciplina bancaria.

Por lo que a la competencia del Servicio se refiere, no hubo quebrantamiento de la normativa bancaria, pero la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, por cuanto que de forma unilateral y en beneficio propio rompió el equilibrio alcanzado en virtud del acuerdo de voluntades, efectuando elevaciones sucesivas del tipo de interés, al amparo de diversas normas de disciplina bancaria que no constituían presupuesto legal para ello.

- Sobre intereses por operaciones activas véase también la reclamación número 1482/88 en el apartado «Información a la clientela. Documentos contractuales y de liquidación: entrega y contenido».

II. – INTERESES DE OPERACIONES PASIVAS (RENTABILIDAD)

- Reclamación n.º 570/1987 contra BANCO OCCIDENTAL: *Modificación unilateral del interés aplicado a una imposición a plazo. Cláusula confusa o situación de desigualdad contractual.*

La entidad redujo el tipo de interés aplicable a una imposición a plazo fijo al renovarse dicha imposición tácitamente, apoyándose en una cláusula contractual.

El Servicio estimó que la reducción de tipo de interés operado por la entidad, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios, ya que la cláusula que sirvió de base a la misma, según la interpretación que se sustentaba, o bien resultaba confusa y prohibía la modificación del tipo de interés, o bien situaba al cliente en una posición de absoluta desigualdad, dejando el cumplimiento de la principal obligación de la entidad en la imposición a plazo –pago de un interés– en manos de la propia entidad. Se entendió que para que hubiese resultado correcta la aplicación a la renovación tácita del tipo de interés que la entidad viniese ofreciendo en tal fecha con carácter general, habría sido necesario pacto expreso en ese sentido.

- Reclamación n.º 1117/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Renovación de imposición a plazo fijo con reducción del tipo de interés. Aplicación incorrecta de una condición general.*

La entidad redujo el tipo de interés aplicado a una imposición a plazo fijo renovada tácitamente, en base a la aplicación de una condición general establecida sobre la liquidación de intereses, que decía «en la liquidación de las cuentas corrientes y de Caja de Ahorros se aplicarán las condiciones que el banco tenga establecidas en cada momento de acuerdo con lo que permitan las disposiciones legales».

El Servicio estimó que, debiendo considerar aceptada la renovación de la imposición y dado que nada en contrario comunicó el imponente, ésta se entendería prorrogada en los mismos términos que la originaria, incluyendo lo relativo al tipo de interés, ya que la cláusula descrita no debió hacerse extensible a imposiciones a plazo, pues únicamente aludía a cuentas corrientes y de ahorro, teniendo las primeras, condiciones diferentes de las dos últimas modalidades de depósito.

- Reclamación 1269/1988 contra BNP ESPAÑA, S.A.: *Omisión de información al cliente: saldo medio requerido y reducción del tipo de interés aplicable a cuentas corrientes. Publicidad confusa.*

La entidad lanzó al mercado un nuevo producto denominado "cuenta libre" en cuya publicidad se decía que "a partir de 100.000 pesetas" se ofrecía un cierto tipo de interés, dando a entender que siempre que se superara dicho límite se aplicaría el tipo ofertado. Al hacer la liquidación semestral de la cuenta abierta en esas condiciones por su cliente, únicamente aplicó aquel tipo al saldo existente por encima de 100.000 pesetas, liquidando sin embargo esta cantidad a un tipo del 0,01 %, manifestando que éste era el tipo "normal" de cuenta corriente.

El Servicio estimó que ni de la publicidad emitida, ni de las condiciones pactadas, se podía deducir la exigencia de un saldo medio para obtener el tipo de interés pactado, del cual estuviera excluida cantidad alguna, o en cualquier caso, ello no resultaba suficientemente claro, por lo que se estimó que la entidad no respetó los principios de claridad y transparencia contenidos en la normativa vigente en esta materia.

De igual modo se entendió por el Servicio que la entidad había quebrantado la normativa de disciplina bancaria, al aplicar a una determinada cantidad del saldo -100.000 PTA- un tipo de interés 0,01, alegando que era el "normal" de cuenta corriente. La Orden Ministerial de 3.3.87 establece en su número primero, que los tipos de interés en operaciones activas y pasivas serán los que libremente se pacten, no estableciendo por tanto ningún tipo de interés que pueda tener la consideración de normal o fijo para aplicar a los saldos en cuenta corriente. Se estimó que hubiera sido necesario un pacto expreso en ese sentido.

- Reclamaciones núms 1439/1988 contra BANCO OCIDENTAL y 50/1989 contra BANCO URQUIJO UNION: Bonos de Caja: *Modificación del interés. Entidad emisora y depositaria.*

La entidad, emisora y depositaria de unos Bonos de Caja, omitió, de un lado, el aviso al depositante de la convocatoria de la Asamblea de bonistas en la que se acordaron determinadas modificaciones de las condiciones de emisión de aquellos títulos, que afectaron a su rentabilidad, y de otro, la comunicación de las modificaciones operadas.

El Servicio estimó que, sin perjuicio de que la determinación de lo que debiera entenderse por diligencia normal, tratándose de un banco que se dedica habitualmente a esta actividad, es algo que corresponde a los Tribunales de Justicia, no podía estimarse de buena práctica bancaria la inhibición del depositario respecto a dichas modificaciones, acordadas por la propia entidad en este caso, respecto al tipo de referencia. Ello debió ponerse en conocimiento del depositante, a fin de que hubiera podido ejercer el derecho de reintegro de sus títulos, si así lo hubiera de-

seado, en los términos previstos en el título de emisión. Omitir dicha información podría haber afectado al valor de los títulos, cuya conservación es responsabilidad exigible a la entidad, como consecuencia del depósito administrado de aquellos y, por tanto, quebranta los principios de confianza y diligencia por el interés de su cliente.

- Reclamación n.º 1498/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Bonos de Caja: Modificación del tipo de interés. Entidad depositaria.*

La entidad, en su calidad de depositaria de unos Bonos de un banco filial, se desentendió de las sucesivas alteraciones de las condiciones de dichos títulos omitiendo todo tipo de información a su cliente respecto a dichas modificaciones.

El Servicio estimó que no constituía buena práctica bancaria la actuación de la entidad, entendiendo que quebrantó los principios de confianza y diligencia por los intereses de sus clientes que deben presidir la actividad bancaria, ya que quizá, una información completa y puntual, podría haber dado al cliente la posibilidad de reembolsar anticipadamente los títulos, como alternativa a la modificación de rentabilidad operada.

- Reclamación n.º 1510/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE RONDA: *Imposición a plazo renovada tácitamente: Modificación del tipo de interés. Adeudo gastos por la cancelación anticipada.*

En renovación de imposición a plazo fijo de un año, la entidad modificó el tipo de interés inicialmente pactado amparándose en una cláusula que al efecto establecía que «si llegado el vencimiento la imposición no fuera cancelada, se entenderá prorrogada por plazo igual al primitivo».

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al llevar a cabo una reducción unilateral del tipo pactado, sin estar legitimada para ello en virtud del contrato suscrito, y al adeudar a su cliente diversas cantidades con motivo de la cancelación anticipada de la imposición llevada a cabo por el mismo, al no estar conforme con aquella modificación.

- Reclamación n.º 1573/1988 contra BANCO HISPANO AMERICANO: *Modificación tipo de interés aplicable a una libreta de ahorro financiero. Cláusula contractual confusa e inexacta.*

Habiendo concertado con el interesado un depósito en la modalidad de libreta de ahorro financiero, la

entidad redujo el tipo de interés inicialmente aplicado y al proceder el cliente a la cancelación de la cuenta ante esta eventualidad, aplicó el tipo de interés equivalente al de las libretas normales de ahorro, en la última liquidación practicada.

El Servicio estimó que la cláusula contractual en virtud de la cual se modificaron los tipos de interés aplicados al depósito concertado, carecía de la concreción y exactitud que exigen los principios que informan la normativa de disciplina en vigor, por lo que la actuación de la entidad no se consideró constitutiva de buena práctica bancaria.

- Reclamación n.º 1652/1988 contra BANKINTER: *Modificación del tipo de interés aplicable a una cuenta. Defectuosa información al cliente. Cláusula contractual confusa.*

La entidad ofreció un determinado tipo de interés para aplicar a una cuenta, modificándolo poco después alegando que el saldo medio no alcanzaba cierta cantidad.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, pues la condición relativa al tipo de interés y saldos medios para su percepción, pactada en el correspondiente contrato, decía:

«El tipo de interés y los saldos medios para su percepción serán los fijados por el Banco, que podrá variarlos e incluso suprimir totalmente el interés cuando las circunstancias a su juicio lo aconsejen. El tipo de interés aplicable y el saldo medio exigible serán los comunicados al cliente por el Banco».

Del análisis de esta condición resultó una inconcreción, que se contradecía abiertamente con la política de transparencia que ha inspirado la normativa en vigor, y que trata de asegurar que los clientes conozcan con exactitud las condiciones en las que contratan con las entidades.

- Reclamación n.º 1865/1988 contra CAJA POSTAL: *Modificación del tipo de interés aplicable a la imposición a plazo prorrogada tácitamente. Ni el contrato preveía tal posibilidad ni se pactó posteriormente.*

La reclamante manifiesta, que al renovar la imposición a plazo por dos años que tenía suscrita con la entidad, ésta modificó a la baja el tipo de interés que venía liquidándole.

El Servicio estimó que ello no podía considerarse una buena práctica bancaria, puesto que el contrato suscrito no especificaba nada sobre ese tema, ni la entidad acordó con la interesada una modificación del tipo de interés. En consecuencia, se entendió que

la iniciativa de la entidad contradecía la mutua confianza y el justo equilibrio de derechos y obligaciones que deben regir, necesariamente, las relaciones que se establezcan entre entidad y cliente.

- Reclamación n.º 1955/1988 contra el BANCO DE COMERCIO y el BANCO BILBAO VIZCAYA: *Bonos de Caja: Modificación del tipo de interés: Obligaciones de depositario. Gastos repercutidos a clientes: Información incompleta en las liquidaciones.*

La entidad emisora y depositaria de los valores, omitió informar a los depositantes que se había convocado asamblea de bonistas para la modificación del tipo de interés de la emisión, así como de las sucesivas alteraciones de rentabilidad en los títulos.

La segunda entidad reclamada, encargada de ingresar los beneficios de los títulos, no expresó en la liquidación la razón ni el concepto al que obedecía una cantidad adeudada a su cliente.

El Servicio estimó que la entidad emisora y depositaria de los títulos no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias al no velar por los intereses de sus bonistas, omitiendo informarles de la convocatoria de Asamblea de bonistas, ya que sus acuerdos afectaron al valor de los títulos y al ejercicio de los derechos que correspondían al titular con arreglo a las disposiciones legales. Tampoco se estimó de buena práctica bancaria la omisión de la entidad, respecto a la comunicación al depositante titular de los bonos, de las disminuciones de rentabilidad de los mismos, así como del derecho de reembolso anticipado si así lo hubiese deseado.

Del mismo modo, la otra entidad reclamada, en opinión del Servicio, quebrantó la normativa de disciplina bancaria al no expresar en la liquidación practicada a su cliente el concepto a que obedecía dicha comisión adeudada, privándole de una información clara y concisa sobre las operaciones realizadas en nombre suyo, y en particular de los adeudos que le son practicados.

- Reclamación n.º 125/1989 contra CITIBANK ESPAÑA: *Modificación unilateral del tipo de interés aplicable a una cuenta de ahorro de emigrante.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad procedió de forma unilateral a reducir el tipo de interés convenido para una cuenta de ahorro de emigrante.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias al llevar a cabo una reducción unilateral del tipo de interés aplicable a la cuenta del reclamante, dado que

la normativa aplicable –Orden Ministerial de 27 de abril de 1987– establece que los intereses de dichas cuentas serán libremente pactados por las Entidades delegadas con sus depositantes.

- Reclamación n.º 894/1989 contra BANCO CENTRAL: *Liquidación de imposición a plazo fijo.*

El cliente solicitó de la entidad reclamada la apertura de una imposición a plazo, donde hace constar que el vencimiento es el 22-05-89. En 31-12-88 practica una liquidación parcial, sólo por 36 días, en lugar de los 39 transcurridos, alegando el plazo de valoración de 3 días dados al cheque del ingreso.

El Servicio estimó que fue improcedente tal liquidación, que debió realizarse en función del plazo instrumental pactado, constituyendo en consecuencia mala práctica bancaria, consideración que igualmente merece la defectuosa y contradictoria información facilitada al cliente.

- Sobre esta materia véase también la reclamación n.º 1829/1988 en el apartado «Información a la clientela. Documentos contractuales y de liquidación: entrega y contenido».

III. – COMISIONES Y GASTOS

- Reclamación n.º 79/1988, contra Caja de Pensiones "LA CAIXA": *Comisión de "administración de préstamo": no responde a un servicio bancario.*

Se formuló reclamación al considerar que era incorrecto el cuadro de amortización elaborado por la entidad para la amortización de un préstamo concedido a principios de 1980.

Una vez efectuados los correspondientes cálculos, el Servicio estimó correcto el cuadro de amortización y las liquidaciones practicadas respecto a la amortización de capital e intereses pactados. Ello no obstante, se estimó que la entidad reclamada había quebrantado la normativa de disciplina y las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente una comisión por "administración del préstamo", pues se consideró que esa administración no respondía a un servicio real que pudiera ser repercutido al cliente. En opinión del Servicio de Reclamaciones, la administración de un préstamo no es sino una obligación de la entidad que ésta ha de cumplir en interés propio, pero no en el de su cliente, que ya desde el momento de la contratación conoce las responsabilidades adquiridas en orden a su restitución.

- Reclamación n.º 605/1988 contra CAJA RURAL PROVINCIAL DE TOLEDO: *Comisiones y gastos por cancelación anticipada de imposición a plazo y por descubierto por valoración.*

La entidad aplicó, a la cancelación anticipada de una imposición a plazo fijo, comisiones que no estaban contenidas en el correspondiente folleto de "Tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes". Asimismo, adeudó una comisión de apertura de crédito sobre un descubierto en cuenta corriente originado por la aplicación de normas de valoración.

El Servicio estimó que la aplicación de dichas comisiones quebrantaba la normativa de disciplina bancaria, la cual no permite, de un lado, que las entidades carguen tipos o cantidades superiores a los contenidos en las tarifas o conceptos no contenidos en ellas, y de otro lado, que se exijan comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración.

- Reclamación n.º 1052/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Comisión por protesto de letra.*

La entidad adeudó una comisión por "gestión de protesto", pese a que el interesado se personó en la Notaría dentro del plazo de los "dos días hábiles siguientes al vencimiento", procediendo a su pago y al abono de los correspondientes derechos y suplidos.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la entidad reclamada había quebrantado la normativa de disciplina bancaria al adeudar una comisión que no se correspondía con un servicio bancario realmente llevado a cabo. También se apreció que se había quebrantado la normativa de disciplina al no expresar en la liquidación practicada a su cliente el concepto correcto a que obedecía otra comisión adeudada, con relación a las Tarifas registradas en este Banco de España, así como al no expresar el tipo de interés aplicado para el cálculo de los intereses por demora adeudados.

- Reclamación n.º 1210/1988 contra BANCO ESPAÑOL DE CREDITO: *Comisión por transferencia recibida.*

La entidad reclamada actuó como intermediaria en la tramitación de una transferencia ordenada por el SENPA, adeudando al beneficiario los gastos correspondientes a esa gestión.

En este supuesto se consideró que la entidad no se había ajustado a las normas de disciplina y buenas prácticas bancarias al adeudar al beneficiario de la

transferencia unos gastos que, en todo caso, debió repercutir al ordenante, que fue el que solicitó la prestación al servicio bancario.

- Reclamación n.º 1445/1988 contra CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA: *Gastos de negociación de compra de moneda extranjera.*

La entidad como consecuencia de una operación de compra de moneda extranjera adeudó una cantidad en la cuenta de su cliente en concepto de "Error cometido en cambio". Alegó, sin embargo, que dicho concepto fue inexacto, pues el cargo respondía a unos gastos extraordinarios de negociación de la moneda comprada que habían sido descontados a la entidad reclamada por otra entidad a la que aquélla, a su vez, había vendido la moneda extranjera.

El Servicio estimó que el adeudo fue improcedente, pues los gastos a que respondía no aparecían recogidos en las Tarifas que la entidad había registrado en el Banco de España, y además se produjeron, no como consecuencia de la operación de compra realizada con el cliente, sino como resultado de otras operaciones llevadas a cabo por la entidad a las que el cliente fue totalmente ajeno.

- Reclamación n.º 1556/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGON y RIOJA: *Adeudo de comisión por importe superior al registrado.*

Se formuló reclamación en la que el interesado discrepaba de las diversas comisiones adeudadas en relación con una inversión en Letras del Tesoro.

El Servicio apreció que la entidad había quebrantado la normativa de disciplina bancaria al adeudar la comisión del 3,5 por 1.000 en concepto de «Amortización de Letras del Tesoro», teniendo registrada en este Banco de España esa comisión, pero por importe máximo del 3 por 1.000.

- Reclamación n.º 1558/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA. *Comisión trimestral de estudio e información en operación de préstamo.*

La entidad adeudó al reclamante durante el ejercicio de 1980 una comisión trimestral por gasto de estudio e información en el préstamo suscrito por aquél.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad quebrantó la normativa de disciplina bancaria, no sólo y principalmente porque esa comisión no aparecía prevista en la Orden Ministerial de 23 de julio de 1977 (BOE del 26), sino por considerar que unos gastos de esa naturaleza obedecen a un servicio ban-

cario irreal y ficticio. Admitiendo que la concesión de un préstamo o crédito puede exigir un estudio previo para determinar la solvencia del beneficiario, una vez concedido y establecidas las oportunas garantías es evidente que no se realizan nuevos estudios. Se trataría de una comisión por un gasto irreal y, en consecuencia, improcedente.

- Reclamaciones números: 1657/1988 contra BANCO ESPAÑOL DE CREDITO y 1960/1988 contra BANCO DE MADRID: *Comisión por descubierto irreal: normas de valoración.*

En ambos casos se cobró una comisión de apertura de crédito como consecuencia en el primero, de haber transferido el saldo de la cuenta corriente el mismo día en que se había efectuado un ingreso de importancia, y en el segundo, del abono de diversos cheques de cuenta corriente.

El Servicio estimó incorrecto y contrario a las normas de disciplina el adeudo de tal comisión, puesto que el único descubierto que conlleva realmente la apertura de un crédito es el descubierto contable, y no el ocasionado por normas de valoración. El adeudo de tal comisión fue además expresamente prohibido por la Circular n.º 15/1988 de este Banco de España.

- Reclamación n.º 1791/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Gastos por devolución de un cheque. Error de la entidad.*

La entidad procedió al abono del producto de la venta de unas acciones en cuenta distinta de la indicada por el interesado, lo que ocasionó la devolución por falta de fondos de un cheque librado contra dicha cuenta, y el adeudo de la comisión prevista en las tarifas por tal evento.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas al abonar el importe citado en cuenta distinta de la señalada, considerando por consiguiente incorrecta la comisión por devolución de cheque adeudada.

- Reclamación n.º 1840/1988 contra BANCO ARABE ESPAÑOL: *Repercusión de comisiones a tercero contraviniendo indicaciones del cliente.*

A solicitud de un banco extranjero, la entidad reclamada confirmó un crédito irrevocable en favor de una sociedad española. En la liquidación practicada, la entidad reclamada adeuda a dicha sociedad las comisiones registradas, pese a que —en la solicitud de confirmación del crédito— la entidad extranjera requería que las comisiones y gastos le fueran adeudadas en su propia cuenta.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al repercutir a la sociedad reclamante, sin haberle dado siquiera previo aviso, las comisiones correspondientes a un servicio bancario que no fue directamente solicitado por ella, y respecto a las que tenía orden de adeudaras en la cuenta abierta con aquella entidad.

- Reclamación n.º 1892/1988 contra BANCA CATALANA: *Descubierto por normas de valoración. No entrega del documento contractual.*

Se formuló reclamación por el cobro de intereses y comisiones de descubiertos producidos en una cuenta abierta para el pago de las cuotas de amortización de un préstamo hipotecario. También se reclamó por no haber facilitado la entidad copia de la escritura hipotecaria, remitiéndole a tales efectos al Notario.

En cuanto a los intereses y comisiones de descubiertos, se produjeron en parte por la aplicación habitual de plazos de valoración superiores a lo establecido, y consecuentemente el Servicio estimó quebrantamiento de normas de disciplina, sin que tal consideración se modifique por el hecho de haber ofrecido la entidad la retrocesión de los intereses y comisiones cobrados en exceso, al producirse la oferta como consecuencia de la apertura del expediente en este Servicio y no a la primera y directa reclamación del cliente.

Tampoco se consideró buena práctica bancaria no haber facilitado al cliente información sobre las condiciones pactadas en un préstamo hipotecario, remitiéndole a tal efecto al Notario.

- Reclamación n.º 2038/1988 contra BANCO PASTOR: *Cancelación anticipada de una imposición y comisión por un servicio no solicitado ni aceptado por el cliente.*

El cliente, en este caso, solicitó información a la entidad sobre la posibilidad de reducir el plazo fijo de una imposición de 6 a 3 meses. A la vista de ello, la entidad procedió directamente a cancelar anticipadamente la imposición, y a emitir un cheque por su importe, deduciendo los intereses y comisión correspondientes, sin consultar previamente con su cliente y tardando más de tres meses en comunicarle tal iniciativa.

El Servicio entendió que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, que en este caso habrían exigido de aquélla las gestiones precisas cerca de su cliente a fin de ponerse de acuerdo sobre la posible reducción del plazo o la cancelación anticipada en su caso, así como los medios para llevarlo a efecto, en-

tendiendo no procedente el cobro de una comisión por un servicio –libramiento de cheque bancario– no solicitado ni aceptado por aquél.

- Reclamaciones números 1940/1988, 196/1989, 212/1989, 254/1989 contra BANCO BILBAO VIZCAYA; 100/1989 contra CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGON; 624/1989 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID y 875/1989 contra BANCO HISPANO AMERICANO: *Comisiones por suscripción, administración y amortización de Letras del Tesoro.*

En el Servicio se han recibido numerosas reclamaciones en las que los interesados muestran su disconformidad con la generalidad de las comisiones que se repercuten como consecuencia de la operatoria con Letras del Tesoro.

El Servicio, con respecto a la "suscripción" de estos títulos, estimó que la entidad no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias al adeudar dicha comisión –pese a tenerla debidamente registrada– cuando era el interesado quien personalmente acudía al Banco de España para su adquisición, entendiendo que en tal caso no existía la prestación de un servicio real que pudiera ser repercutido. Iguales consideraciones se hicieron respecto a la comisión por "administración", entendiéndose que en tales casos, una vez dada de alta la correspondiente anotación, la entidad no realiza gestiones u operaciones en orden a su mantenimiento que justifiquen su adeudo. Estas comisiones fueron con posterioridad prohibidas de forma expresa por la Circular 15/1988 de este Banco de España.

- Reclamación n.º 120/1989 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Cálculo de una comisión*

Se formuló reclamación estimando incorrecta la comisión que, por suscripción de Letras del Tesoro, adeudó la entidad reclamada.

El Servicio consideró que se había quebrantado la normativa de disciplina bancaria al calcular el importe de la comisión mediante la aplicación de una fórmula matemática, como si se tratara del cálculo de intereses, de tal forma que se adeudó un importe ligeramente superior al límite máximo previsto en las correspondientes Tarifas de Comisiones y Gastos.

- Reclamación n.º 319/1989 contra BANCO HERRERO: *Negociación de cheque sobre plaza distinta.*

La entidad aplicó la comisión por negociación de cheques sobre plaza distinta prevista en las tarifas,

por el pago de un cheque girado contra sí misma pero pagadero en otra localidad.

El Servicio estimó incorrecto el adeudo de tal comisión al considerar que no existía propiamente "negociación" de ese documento y, en consecuencia, que no se prestaba el servicio bancario que lo justificaría. Se apreció asimismo un incumplimiento formal de lo preceptuado en el artículo 112 de la Ley 19/1985, Cambiaria y del Cheque.

- Reclamación n.º 431/1989 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SALAMANCA: *Comisión por factura de tasación inmobiliaria.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad reclamada cobró indebidamente una comisión por factura de tasación inmobiliaria, correspondiente a la valoración de un piso en garantía hipotecaria de un préstamo.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al adeudar una comisión que, a pesar de estar registrada en el Banco de España, no había sido comunicada, acordada ni aceptada por el cliente, privándole así de conocer y decidir o pronunciarse sobre los gastos que le iban a ser repercutidos. Ello hubiera sido consecuencia obvia y necesaria de la buena fe contractual, así como del carácter bilateral de la relación jurídica establecida, que ha de ser producto del acuerdo libre y voluntario de las partes contratantes. En opinión de este Servicio, a las Entidades no les basta con recoger en sus tarifas nuevas condiciones para que éstas resulten sin más aplicables a relaciones contractuales que por tiempo definido se encuentren vigentes, como ocurría en este caso.

- Reclamación n.º 734/1989 contra BANCO ESPAÑOL DE CREDITO: *Comisión por custodia de títulos. Servicio no interesado.*

La entidad adquirió por orden de su cliente unos valores en Bolsa, por cuya custodia le adeudó las comisiones a tal efecto previstas en sus Tarifas. En este supuesto, el cliente tan sólo cursó la orden de compra, pero no había indicado nada respecto al destino de los títulos.

El Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las exigencias de las buenas prácticas bancarias al adeudar una comisión por un servicio —el de custodia— que no había sido solicitado ni aceptado por su cliente.

- Reclamación n.º 909/1989 contra CAJA POSTAL DE AHORROS: *Gastos no previstos en tarifas ni pactados.*

Se formuló reclamación en base a que la entidad adeudó, con motivo de la formalización de un préstamo hipotecario, unos gastos de estudio y gestión.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al adeudar tales gastos, que excedían de los máximos legales previstos en la OM de 29 de febrero de 1972 y que no respondían a un real «servicio bancario».

- Reclamaciones números 749/1989 contra BANCO DE COMERCIO y 1299/1988, 1631/1988, 1639/1988, 1819/1988, 1956/1988, 2157/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA. *Omisión del tipo de interés en el documento contractual. Comisión por cancelación anticipada de préstamo. Liquidaciones incompletas.*

Se formula reclamación alegando que la entidad reclamada adeudó al cancelar anticipadamente un préstamo, la cantidad correspondiente a un trimestre de intereses sin que ello estuviera pactado en el contrato.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al omitir en la póliza de préstamo suscrita la indicación concreta del tipo de interés pactado, pues, siendo el mismo un elemento necesario para el cálculo de las cuotas de amortización y un elemento determinante a la hora de decidir el cliente sobre lo que más conviene a sus intereses, su omisión entraña una actitud contraria a los principios de claridad y transparencia que inspira la normativa de disciplina bancaria vigente.

Respecto a la comisión por cancelación anticipada y de estudio del préstamo objeto de estas reclamaciones, se entendió que la entidad quebrantó también las buenas prácticas bancarias, al no figurar expresamente en la póliza ni haberse pactado con posterioridad, pues debió haber sido objeto de nuevo acuerdo entre las partes interesadas.

En algún caso se estimó asimismo que la entidad reclamada quebrantó la normativa de disciplina bancaria al no expresar, en las comunicaciones efectuadas a su cliente, cuantos datos e información exigía tal normativa.

- Sobre comisiones, véanse también las siguientes reclamaciones: núms. 1333/1988 y 147/1989 en el apartado de "Discrepancias sobre apuntes en cuenta"; n.º 1385/1988 en el apartado de "Intereses operaciones activas"; n.º 1482/1988 en el apartado de "Información a la clientela"; n.º 1510/1988 en el apartado de "Intereses operaciones pasivas" y n.º 435/1989 en el apartado de "Faltas de diligencia".

IV—NORMAS DE VALORACION

- Reclamación n.º 1698/1988 contra BANCO CENTRAL. *Adeudo de un efecto.*

La entidad aplicó la fecha de vencimiento de un efecto como fecha de valoración del adeudo, cuando en realidad se pagó unos días más tarde, al ser presentado por ventanilla.

El Servicio estimó que la entidad había quebrantado la normativa de disciplina, las buenas prácticas y usos bancarios, al aplicar al cargo efectuado en la cuenta corriente del interesado o una valoración no permitida por la Circular 15/1987 —entonces vigente— y además no registrada en este Banco de España.

- Reclamación n.º 1280/1989 contra BANCO CENTRAL: *Valoración cheque contra propia entidad.*

Con motivo de la presentación de un cheque librado contra la propia entidad, pero pagadero en otra sucursal, ésta le dio una valoración posterior en varios días al de la entrega, alegando la concurrencia de días inhábiles por fiestas.

El Servicio estimó que la entidad había quebrantado la normativa de disciplina bancaria al aplicar una valoración superior a la registrada en este Banco de España y superior, también, a los límites permitidos por la normativa vigente, que establece el del "mismo día de la entrega para abonos mediante cheques a cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina)".

- Reclamaciones núms. 1314/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID y 2107/1988 contra BARCLAYS BANK, S.A.E.: *Valoración aplicada a los abonos por transferencia procedentes de otra entidad.*

La entidad aplicó al abono de una transferencia procedente de otra entidad una valoración distinta de la que aparece en sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes registradas en el Banco de España.

El Servicio apreció quebratamiento de normas de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios, que establecen unos límites de valoración, transgredidos por la entidad en este caso.

- Reclamación n.º 834/1989 contra BANCO EXTERIOR: *Consideración de los sábados a efectos de valoración.*

Se formuló reclamación alegando que la valoración aplicada a una entrega en efectivo realizada el 3 de marzo de 1989 (viernes), fue del lunes 6-3-89 en lugar del día 4 (sábado), como entiende la reclamante que debió ser.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a la normativa de disciplina bancaria, al considerar que la condición de inhábil de los sábados está limitada a los comprendidos entre los días 1 de junio y 30 de septiembre, período que el Convenio Colectivo para la Banca Privada incluye la libranza de los sábados.

Por otra parte, el Banco de España, tiene declarado que la consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda Pública, operaciones en Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. Deberá considerarse hábil, sin embargo, para todos los demás casos en los que la operación pueda quedar formalizada en dicho día.

- Reclamación n.º 1317/1988 contra el BANCO INTERCONTINENTAL ESPAÑOL: *Normas de valoración: entrega de cheque y de efectivo. Omisión de información al cliente.*

La Entidad admitió un ingreso en efectivo, y cheques a cargo de otra entidad en la misma plaza, en fecha 9 de abril de 1988 —sábado—, adjudicándoles valor del día 14 —jueves—, alegando que, por haberse efectuado la entrega nueve minutos después de la hora de cierre del sábado, consideró como si el ingreso se hubiese realizado el lunes. Por otro lado, las cantidades depositadas en la entidad eran destinadas por ésta, o bien a la adquisición de activos financieros o a constituir una imposición a plazo fijo, sin conocimiento exacto de ello por su cliente.

El Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad reclamada, al no encontrar en la normativa aplicable, ni en las tarifas de la entidad, norma alguna para apoyar su alegación, por lo que la aceptación en ventanilla del ingreso del cliente no debería implicar condiciones distintas de las que procedería si la operación se hubiese realizado minutos antes. En opinión del Servicio, los márgenes de valoración que se establezcan en las tarifas no deben tener el carácter de lucro marginal para la entidad, sino evitarle posibles perjuicios en razón de la disponibilidad de los fondos. Tampoco se estimó como buena práctica bancaria, la omisión de cabal información al cliente sobre la naturaleza de las inversiones realizadas por su cuenta, creando una cierta ambigüedad en la naturaleza de la inversión, que contrasta con el espíritu de transparencia que inspira la normativa en vigor.

- Sobre normas de valoración pueden verse también las reclamaciones números 1209/1988; 161/1988; 1553/1989; 1554/1988 en el apartado de «Cheques y Letras de Cambio».

V – INFORMACION A LA CLIENTELA. DOCUMENTOS CONTRACTUALES Y DE LIQUIDACION: ENTREGA Y CONTENIDO

- Reclamación n.º 975/1988 contra BANCO DE ALICANTE: *Defectuosa información a la representante de la titular de una cuenta.*

La entidad denegó a la madre de la titular menor de edad de una cuenta de ahorro, la información que solicitó sobre dicha cuenta, cuando figuraba como representante de la menor.

El Servicio estimó que la entidad no actuó de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, salvo que la aparente situación de "representante" de la madre de la titular, quedara desvirtuada por documentación no conocida por el Servicio o por declaración judicial en el marco del derecho privado, ya que se entendió que la reclamante, como representante de la titular de la cuenta, tenía derecho a obtener la información requerida.

- Reclamación n.º 1089/1988 contra CAJA DE AHORROS DE BARCELONA: *Comunicación de las liquidaciones.*

La Entidad no expresó en la liquidación practicada a su cliente la tasa o coste efectivo de la operación de préstamo con intereses subvencionados.

El Servicio estimó que dicha omisión quebrantaba la normativa de disciplina bancaria –artículo 8 de la Orden Ministerial de 3 de marzo de 1987 (BOE del 5) y norma primera, c) de la Circular del Banco de España n.º 15/1987, de 7 de mayo (BOE del 18)– que se refiere a todas las liquidaciones practicadas a personas físicas, sin distinguir si la operación se encuentra o no subvencionada.

- Reclamación n.º 1319/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Falta de información rápida, clara y completa.*

La entidad, a pesar del requerimiento de su cliente, no le facilitó información suficiente sobre el estado de unas acciones en ella depositadas.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, pues el

que las entidades faciliten a sus clientes una información rápida, clara y completa es, no sólo necesario, sino un deber de la entidad en base a los principios de mutua confianza y buena fe que han de informar todos los aspectos de las relaciones que unen a las entidades de depósito con sus clientes, máxime en un caso como el de la reclamación planteada en que, sin una información suficiente de la entidad, el cliente no podía conocer con exactitud el alcance de sus derechos.

- Reclamación n.º 1437/1988 contra CAJA DE AHORROS DE BARCELONA: *Derechos de información del heredero de un cliente fallecido, a su vez titular indistinto con éste de alguna cuenta abierta en la entidad.*

La entidad, a requerimiento de la reclamante en su calidad de heredera, ofreció a ésta una información incompleta acerca del estado de las cuentas del causante al tiempo de su fallecimiento, omitiendo, en particular, la misma mención de una cuenta en la que, si bien estaba cancelada en esa fecha, la propia reclamante ostentaba la condición de titular indistinto, y de aquellas otras cuentas en las que el causante era titular indistinto, junto con otros cotitulares sobrevivientes en base, respecto a estas últimas, al artículo 27 del Estatuto de las Cajas Generales de Ahorro Popular y por entender que los herederos del cotitular fallecido no tienen ningún derecho sobre los bienes depositados.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en cuanto a la falta de mención respecto a la situación de "cancelada" de la cuenta en la que la reclamante había ostentado la cualidad de titular indistinto, pues ello quebrantaba el derecho de información de todo titular que exigen las buenas prácticas, con independencia de que la cancelación en sí misma se ajustara a aquéllas y estuviera justificada.

En cuanto a la falta de información respecto a aquellas otras cuentas de las que el causante era titular indistinto con otras personas, el Servicio entendió que, con independencia de lo que establezca el artículo 27 del Estatuto antes mencionado, sobre la posibilidad de disponer de los sobrevivientes, no podía estimarse ajustado a las buenas prácticas bancarias el que la entidad depositaria negara a los herederos del fallecido información acerca del estado de las cuentas, a los efectos que éstos estimaran oportunos.

- Reclamación n.º 1482/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Omisión del tipo de interés pactado en el documento contractual. Adeudo de cuotas de amortización incorrectas. Gastos por servicios no solicitados por el cliente. Obligación de conservar documentos.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad reclamada adeudó en las amortizaciones de un préstamo más cantidades de las pactadas y, al decidir cancelar el préstamo por tal motivo, adeudó también la cantidad correspondiente a un trimestre de intereses sin que ello estuviera pactado en el contrato. La entidad adeudó asimismo el importe de un informe sobre la solvencia del avalista.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias:

- Al omitir de la póliza de préstamo suscrita la indicación concreta del tipo de interés pactado, pues, siendo el mismo un elemento necesario para el cálculo de las cuotas de amortización y un elemento determinante a la hora de decidir el cliente sobre lo que más conviene a sus intereses, su omisión entraña una actitud contraria a los principios de claridad y transparencia que inspira la normativa de disciplina bancaria vigente.
- Al adeudar a su cliente cuotas de amortización distintas y más elevadas de las pactadas en la correspondiente póliza.
- Al repercutir al reclamante el coste de un informe solicitado para determinar la solvencia del avalista propuesto, por no tratarse de un servicio solicitado o aceptado por el cliente.

Se estimó asimismo que la entidad reclamada quebrantó la normativa de disciplina bancaria al no conservar durante el plazo de cinco años el duplicado de las liquidaciones que hubo de practicar a su cliente.

- Reclamación n.º 1829/1988 contra BANCO DE GRANADA: *Falta de claridad y transparencia en las condiciones expresadas en el documento contractual.*

La entidad concertó una imposición a plazo de dos años con su cliente mediante la emisión de un Certificado de Depósito, expresando en el documento contractual un tipo de interés distinto al pactado y por otra parte omitiendo expresar el acuerdo que manifiesta, sin acreditarlo, que celebró con aquél en orden a la posible variación del tipo de interés.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad quebrantó los principios que informan las normas de disciplina bancaria en vigor, y, en consecuencia, las buenas prácticas de dicha naturaleza, ya que la finalidad de aquéllas es precisamente evitar situaciones de confusión y falta de concreción respecto a las operaciones concertadas entre las Entidades de depósito y sus clientes.

- Reclamación n.º 1993/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Liquidaciones no facilitadas al cliente.*

La entidad se negó reiteradamente a facilitar a su cliente los documentos de liquidación de su cuenta.

El Servicio apreció quebrantamiento de normativa de disciplina bancaria, ya que ésta exige a las entidades la entrega de dichas liquidaciones.

- Reclamación n.º 153/1989 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ZARAGOZA, ARAGON Y RIOJA: *Comunicaciones a cliente: Liquidación con información incompleta.*

La entidad reclamada facilitó a su cliente, estando éste en situación de mora, una liquidación definitiva comprensiva del principal pendiente de pago, intereses devengados al tipo de mora, y costas y gastos judiciales, según minuta de Procurador.

Este Servicio estimó que la información facilitada al cliente sobre los intereses de demora era insuficiente, ya que estaban devengados sobre diferentes débitos, cuyas cuantías y períodos no se especifican, imposibilitando la verificación de los cálculos.

- Reclamación n.º 687/1989 contra BANCO DEL COMERCIO: *Omisión de tipo de interés en póliza de préstamo.*

La entidad omitió de la póliza de préstamo suscrita por las partes la indicación expresa del tipo de interés pactado.

El Servicio estimó que la no constancia expresa del tipo de interés pactado, si bien no vulneraba la Orden Ministerial de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades deben incluir en sus contratos con clientes, por estar formalizada la póliza con anterioridad a la citada norma legal, no fue constitutiva de buena práctica bancaria, por contradecir los principios de claridad y transparencia que deben inspirar la operatoria bancaria, a los que ya se aludía en la Orden Ministerial de 17 de enero de 1981, y que estaban recogidos en la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

- Sobre faltas de información pueden verse además las siguientes reclamaciones: n.º 253/1989 en el apartado de "Intereses operaciones activas"; núms. 1269/1988, 1439/1988, 1498/1988, 1573/1988, 1652/1988, 1955/1988, 50/1989 y 894/1989 en el apartado sobre "Intereses operaciones pasivas"; núms. 1299/1988, 1631/1988, 1639/1988, 1819/1988, 1956/1988,

2157/1988 y 431/1988 en el apartado "Comisiones y Gastos"; n.º 1317/1988 en el apartado de "Normas de valoración"; n.º 2055/1988 en el apartado de "Discrepancias apuntes en cuenta"; núms. 1858/1988, 2147/1988 y 664/1989 en el apartado de "Operaciones y gestión de valores. Anotaciones en cuenta"; núms. 640/1988, 1553/1989 y 1554/1989 en el apartado sobre "Cheques y Letras de Cambio"; n.º 30/1989 en el apartado de "Tarjetas de Crédito"; n.º 481/1989 en el de "Faltas de Diligencia" y finalmente la n.º 914/1988 en el de "Cuestiones varias".

VI. – DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

- Reclamación n.º 133/1988 contra BANCO DE SANTANDER: *Error de la entidad. Adeudo indebido de comisiones y gastos.*

La entidad, por error en sus servicios de mecanización, grabó en sus registros un efecto por distinta cuantía de aquella por la que efectivamente se libró, lo que dio origen a su devolución al no ser identificado cuando el librado lo reclamó para su pago, a través de otra entidad de crédito. Por esa devolución se le adeudaron al reclamante los correspondientes gastos y comisiones.

El Servicio estimó incorrecta la actuación de la entidad, al repercutir sobre su cliente los perjuicios económicos derivados de un error propio, y al pretender eludir su responsabilidad inculcando a otra entidad de crédito de retraso en la transmisión de la orden del cliente.

- Reclamación n.º 1359/1988 contra CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE ALICANTE: *Cancelación anticipada de imposición a plazo. Adeudo en cuenta indistinta después del fallecimiento del posible deudor existiendo cotitulares sobrevivientes.*

La entidad canceló anticipadamente una imposición a plazo indistinta, sin intervención alguna de los titulares de aquella. Asimismo, adeudó en una libreta a la vista indistinta una cantidad y sus intereses en concepto de "retrocesión imposición que no le corresponde", habiendo fallecido el posible deudor y existiendo otros dos titulares sobrevivientes.

El Servicio entendió que la cancelación anticipada de la imposición a plazo, no constituyó buena práctica bancaria al llevarse a cabo sin participación de los titulares de la misma y sin que, por las condiciones del contrato, la entidad estuviera legitimada para llevarla a cabo unilateralmente.

Respecto al adeudo en la libreta a la vista, siendo ésta de disposición indistinta y teniendo en cuenta que el posible deudor había fallecido y además existían en aquel momento otros cotitulares sobrevivientes, no se estimó conforme a las buenas prácticas bancarias.

- Reclamación n.º 1484/1988 contra CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRANEO: *Compensación de saldo en descubierto de una cuenta individual contra cuenta de crédito de disposición indistinta por varios titulares.*

La entidad dispuso de una cantidad del crédito concedido a los reclamantes mediante apertura de crédito en cuenta corriente, en orden a regularizar la situación de descubierto que existía en la cuenta corriente ordinaria individual de uno de los acreditados.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no fue constitutiva de buena práctica bancaria, ya que, entre las condiciones que regulaban en este caso el contrato de cuenta corriente de crédito, no había ninguna que autorizara una disposición a esos efectos, ni se entendió aplicable la compensación por estimar que no concurrían los requisitos que exige para ello la legislación que regula la materia.

- Reclamación n.º 1488/1988 contra BANCO COMERCIAL ESPAÑOL: *Disposición por menor de edad. Precauciones.*

Se formuló reclamación alegando que un menor de edad, actuando bajo coacciones de unos individuos, solicitó y obtuvo de la entidad reclamada el reintegro del saldo de una cartilla que mantenía con su abuelo.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias al entregar la totalidad del saldo de una cuenta de ahorro –más de medio millón de pesetas– a uno de sus cotitulares, que era menor de edad, sin adoptar la mínima precaución de verificar si contaba con la autorización del otro cotitular o de sus representantes legales.

- Reclamación n.º 1502/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Adeudo de Prima de Póliza colectiva sin consentimiento del titular.*

La entidad reclamada, dentro de su "Campaña Visa" promovida entre algunos de sus clientes, suscribió una póliza colectiva con una Compañía aseguradora, adeudando posteriormente a su cliente, sin su conocimiento ni consentimiento, el importe correspondiente a la prima.

El Servicio de Reclamaciones estimó la improcedencia del adeudo sin previo aviso y sin que mediara el consentimiento del cliente, imponiéndole, además, la obligación de realizar una actuación positiva en orden a lograr el reintegro de la cantidad adeudada.

- Reclamación n.º 1676/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Transferencia sin orden ni autorización del titular. Traspasos entre cuentas combinadas.*

La entidad realizó una transferencia sin orden ni autorización del reclamante, en aplicación del sistema de traspasos establecido entre una Libreta de Ahorro y una Cuenta Corriente conectadas o vinculadas entre sí, transfiriendo una cantidad de dinero de la Libreta de Ahorro a otra Cuenta Corriente distinta de la conectada a ella, y respecto a la cual su titular había manifestado su voluntad de cancelación.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al no estar autorizada para realizar aquella transferencia, y al no entender aplicable al presente caso, el sistema operativo de traspasos alegado por la entidad que, si bien pudiera estar establecido entre la libreta de donde procedió el dinero transferido y una concreta Cuenta conectadas entre sí, no facultaba a la entidad para realizar transferencias a otras cuentas, aunque éstas pertenecieran al mismo titular.

- Reclamación n.º 1765/1988 contra BANCO HISPANO AMERICANO: *Adeudo de recibo de seguro no autorizado por el titular.*

La entidad adeudó en la cuenta de su cliente el recibo presentado por una Compañía Aseguradora, sin estar autorizada por el titular de la cuenta.

El Servicio estimó que dicho adeudo no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, pues el cliente, que se había subrogado en un préstamo concedido por la entidad obligándose a mantener una póliza que asegurara la vivienda adquirida de posibles daños, había cumplido dicha obligación, aunque suscribiendo una nueva póliza en aseguradora distinta a la anterior, entendiendo el Servicio que, si bien el cliente omitió comunicar ese hecho a la entidad, ello en ningún caso permitía a ésta realizar un adeudo no autorizado.

- Reclamación n.º 1784/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Retrocesión de un abono siguiendo instrucciones de un tercero, no autorizado ni consentido por el titular de la cuenta.*

La entidad reclamada, siguiendo instrucciones de una tercera entidad, que había ordenado previamente un abono en la cuenta del reclamante, realizó la retrocesión de aquél, sin autorización del titular de la cuenta, ni mandato legal o judicial al respecto.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al entender que no estaba legitimada para realizar tal retrocesión en virtud de la orden de un tercero, aun cuando éste fuera de quien provino el abono primitivo. Ello, con independencia de la procedencia o no de dicho abono y de la posible obligación de su restitución, lo cual no competía valorar al Servicio.

- Reclamación n.º 1904/1988 contra CAJA DE PENSIONES "LA CAIXA": *Adeudo en cuenta no autorizado.*

La entidad traspasó el recibo domiciliado en una libreta, abierta indistintamente a nombre de la reclamante y otra persona fallecida, a otra libreta abierta individualmente a nombre de la primera, alegando, sin acreditarlo, que lo hizo en virtud de una orden expresa dada al efecto por la reclamante, en contra, sin embargo, de las manifestaciones de ésta al respecto.

Estimando necesario con carácter general el consentimiento del cuenta-correntista para la procedencia de los apuntes practicados por la entidad en su cuenta, y resultando de la documentación aportada al expediente que la reclamante acudió a la oficina correspondiente el día en que, según alegaciones de la entidad, tal orden fue cursada telefónicamente, el Servicio entendió que la entidad no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, que habrían exigido que ésta aportara la prueba documental que justificara su actuación.

- Reclamación n.º 2055/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Pago indebido a tercero. Demora en facilitar información.*

La entidad hizo el pago de un depósito a persona no autorizada para disponer del mismo y, tras reiterados requerimientos de su titular, devolvió el importe abonándose en cuenta nueve meses más tarde.

El Servicio estimó que, al haberse hecho el pago a tercero invocando una supuesta autorización de la titular del depósito, la cual, si bien resultaba documentada respecto a otras cuentas de titularidad indistinta, no estaba acreditada respecto al depósito controvertido, no podía considerarse, en el presente caso, constitutivo de mala práctica bancaria, al haber reconocido la entidad que fue indebido dicho pago y devuelto su importe al único titular del depósito.

Sin embargo, el trasladar o repercutir a su cliente las consecuencias que se derivaron de aquel pago indebido a tercero, no se estimó ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios.

Tampoco se entendió conforme a las buenas prácticas la demora de la entidad en contestar a los sucesivos requerimientos de información de su cliente, no comunicando circunstancias que la justificaran.

- Reclamación n.º 2120/1988 contra BANCO ATLANTICO: *Discrepancias en cuanto al destino de unas órdenes de transferencia.*

La entidad, alegando haber recibido instrucciones verbales al efecto, extremo éste no justificado, abonó unas transferencias ordenadas por el cliente a su cuenta corriente y no en la cuenta de crédito.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, pues del análisis de la documentación aportada al expediente se deducía que las órdenes de transferencia cursadas por la empresa reclamante lo fueron para abonar en la cuenta de crédito de la propia empresa y no en la cuenta corriente.

- Reclamación n.º 147/1989 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Adeudo en cuenta en previsión de gastos futuros e indeterminados.*

Se formuló reclamación alegando disconformidad con un adeudo de 145.000 PTA efectuado por la entidad, como provisión de fondos a una gestoría para llevar a cabo la tramitación y cancelación de un préstamo hipotecario concedido.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente esa cantidad que no obedecía a gastos reales, sino previsibles, pero indeterminados, y sin que constara, por otro lado, la autorización del cliente para tal adeudo.

- Reclamación n.º 345/1989 contra CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA: *Compensación de deuda en cuenta de familiar. Incumplimiento de acuerdos. Actuación en perjuicio del cliente.*

El reclamante, titular de una libreta en la que tenía domiciliada su nómina, origina un descubierto en dicha cuenta. Para la amortización de la deuda suscribe con la entidad un acuerdo, que posteriormente la entidad decide dejar sin efecto, unilateralmente, y sin alegar causa objetiva que lo justifique.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, al romper el acuerdo expreso alcanzado con el cliente, defraudando la confianza depositada por aquél en la entidad.

Asimismo, el Servicio consideró que la entidad quebrantó las exigencias de las buenas prácticas bancarias al compensar la citada deuda mediante adeudo en la cuenta de titularidad exclusiva de un tercero, en la que el reclamante gozaba únicamente, de la disponibilidad de los fondos.

- Véase también sobre esta materia la reclamación n.º 1635/1988 en el apartado "Cheques y Letras de Cambio".

VII.—OPERACIONES Y GESTION DE VALORES. ANOTACIONES EN CUENTA

- Reclamación n.º 1216/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Demora en la ejecución de una orden.*

El reclamante, titular de un depósito de Bonos emitidos por otra entidad, dio orden expresa de acudir a la amortización al primer vencimiento, orden que no fue atendida inicialmente por la entidad, que hubo de conceder al interesado un anticipo por el importe de esos bonos, dando lugar al correspondiente cobro de intereses al cliente.

El Servicio estimó que la entidad había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias al demorar la orden dada por su cliente —que fue reiterada verbalmente en diversas ocasiones—, y al repercutirle los gastos derivados de las medidas adoptadas para hacer frente a las consecuencias de aquel incumplimiento.

- Reclamación n.º 1457/1988 contra BANCO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA: *Gestión de valores depositados en la entidad.*

La entidad, depositaria de unos Bonos del Estado, no se ajustó a los plazos establecidos por la Dirección General del Tesoro y Política Financiera para la presentación al cobro de los cupones correspondientes a los títulos de Deuda Pública en ella depositados.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las exigencias de los usos y buenas prácticas bancarias, al no realizar el cobro con la debida diligencia en orden a conservar el valor y derechos que correspondían a los títulos, en cumplimiento de sus obligaciones como depositario.

- Reclamación n.º 1461/1988 contra BANCO ESPAÑOL DE CREDITO: *Demora injustificada de un abono.*

La entidad ejecutó la orden de venta de derechos de acciones a nombre de la reclamante, demorando después el abono de su importe.

El Servicio estimó que, si bien la valoración de dicho abono fue conforme a los límites impuestos por la normativa en vigor, al no estar justificado el retraso producido para practicar el abono, la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, trasladando además a su cliente los efectos de dicha demora.

- Reclamación n.º 1602/1988 contra BANCO DE SANTANDER: *Ejecución de orden sin atender indicaciones del cliente.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad reclamada no entregó en plazo unas acciones respecto a las que se había dado orden de venta, razón por la que la Junta Sindical hubo de recomprarlas, resultando de esta operación un precio muy superior al original de venta. La entidad reclamada alegó que existía una contradicción entre la orden dada por su cliente –entrega “libre de pago”– y la confirmación dada por una tercera entidad por télex –entrega “contra pago”–.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no ejecutar la orden dada por su cliente, ya que no se consideró causa suficiente aquella contradicción. De haber cumplido la orden, la entidad hubiera actuado diligentemente en defensa de los intereses de su cliente, al haber atendido sus instrucciones directas y al evitarle los perjuicios que necesariamente se iban a derivar de aquel incumplimiento.

- Reclamación n.º 1623/1988 contra CAJA DE AHORROS DE VALENCIA.: *Orden de venta incorrectamente atendida. Incumplimiento órdenes del cliente.*

La entidad abonó el producto de la venta de unos bonos, de titularidad conjunta de un matrimonio, en la cuenta abierta a nombre exclusivo del marido, pese a que la orden la cursó la mujer y con orden de que se abonara en una cuenta de su titularidad.

El Servicio consideró que la entidad no se había ajustado a las exigencias de las buenas prácticas bancarias al atender una orden de venta de valores cursada por uno solo de sus titulares, pero además, y respecto a su ejecución, al no cumplimentarla –una vez

aceptada– conforme a lo indicado por la ordenante. El Código de Comercio establece que en ningún caso podrá el comisionista proceder contra disposición expresa del comitente.

- Reclamaciones núms. 1489/1988 contra BANCO ESPAÑOL DE CREDITO, 1743/1988 contra BANCO DE SANTANDER y 1908/1988 contra CAJA DE AHORROS DE SEVILLA: *Demora injustificada del abono de unos títulos amortizados.*

La entidad demoró injustificadamente, sin causa objetiva válida, el abono en cuenta de unos títulos ya amortizados.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no se había ajustado a las exigencias de las buenas prácticas bancarias al no haber realizado las gestiones pertinentes para poner rápidamente los fondos a disposición del cliente, considerándose excesiva la demora, máxime al no existir causa cierta y objetiva que la justificara, ya que las entidades hoy día cuentan con medios informáticos suficientes para reducirlo.

- Reclamación 1858/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Información incorrecta de la entidad respecto a la convertibilidad de unos bonos.*

El interesado formuló reclamación al haberse negado la entidad a convertir en acciones unas obligaciones que tenía suscritas, y respecto a las que la propia entidad le había aconsejado su conversión.

Comprobado en el correspondiente folleto de emisión que esas obligaciones no eran convertibles en acciones, el Servicio estimó que la actuación de la entidad, facilitando y reiterando a su cliente una información incorrecta, era contraria a los principios de claridad y transparencia que informa la normativa de disciplina bancaria y que ha de presidir las relaciones banco-cliente, por lo que se consideró que dicha conducta no era constitutiva de la buena práctica bancaria.

- Reclamación n.º 2085/1988 contra BANCO DE SANTANDER: *Demora en ejecución de orden de traspaso.*

La entidad recibió y aceptó dos encargos de su cliente, de comprar y transmitir a una segunda entidad unas acciones. Esta última orden la llevó a cabo con un año de retraso.

El Servicio entendió que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, pues no alegó ni acreditó la existencia de circunstancia alguna

que hubiera justificado tal retraso. El Servicio declaró que, una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias le hubiera exigido a la entidad poner la diligencia necesaria para cumplir la orden recibida sin demora, evitándole a su cliente unos perjuicios fácilmente previsibles para una entidad habituada a prestar tales servicios.

- Reclamación n.º 2147/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Comisiones y gastos por la gestión de valores.*

El reclamante ordenó la suscripción de Bonos del Estado en dos entidades distintas, con el resultado de distintas condiciones, por coste e intereses de los Bonos suscritos. La circunstancia determinante de tal diferencia fue que la presentación de la orden de suscripción en la entidad reclamada se hizo el mismo día en que finalizaba el plazo de una subasta, y la entidad, que no pudo realizar la gestión en el mismo día, concurrió a la subasta siguiente, ya con distintas condiciones económicas.

El Servicio interpretó, que si bien no se producía quebrantamiento de normas de disciplina por parte de la entidad reclamada, ésta no cumplió su papel asesor al no advertir al cliente de la imposibilidad de gestionar la suscripción encomendada dentro del plazo de la misma, actuación que no se entendió constitutiva de buena práctica bancaria.

- Reclamación n.º 664/1989 contra BANCO ESPAÑOL DE CREDITO: *Información errónea.*

El cliente, que había ordenado acudir a la primera opción de conversión de unas obligaciones, recibió comunicación de la entidad dándole instrucciones para acudir a una segunda opción, por lo que cumplimenta las oportunas órdenes al interpretar que la primera no había sido atendida. Sin embargo, y pese a la información facilitada, la entidad había acudido a la primera conversión, de la que resultaron peores condiciones que de la segunda, motivo por el cual el interesado planteó la reclamación.

El Servicio estimó que la entidad, al haber acudido a la primera conversión, según lo ordenado, actuó de conformidad con las buenas prácticas bancarias. Ello no obstante, concurrió un error de la entidad en la información facilitada a su cliente, llevando a éste a formarse unas expectativas a las que no había lugar. Constatada por tanto la falta de control e incluso de diligencia por parte de la entidad –que llegó a formalizar la solicitud para acudir a la segunda opción– el Servicio estimó que se había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias.

VIII. – CHEQUES Y LETRAS DE CAMBIO. ANOTACIONES EN CUENTAS

- Reclamación 325/1987 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Impago de cheques pese a estar conformados.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad, a lo largo de 1983 y 1984, rechazó el pago de diversos talones conformados por director y apoderado de la oficina bancaria, y ello pese a que se había firmado una póliza de crédito hasta un límite no excedido.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al rechazar el pago de esos talones conformados, pues, si bien el Código de Comercio no prevía expresamente la conformidad en cheque, ello constituía una práctica generalmente admitida y extendida, según la cual el librado manifestaba la legitimidad del documento y la existencia de fondos con los que atender su pago, practicando a tal fin la correspondiente retención en cuenta del interesado.

- Reclamación 640/1988 contra BANCO DE SABADELL: *Impago de cheque. Retención indebida de saldo. Falta de información.*

La entidad denegó el pago de un cheque librado contra una cuenta abierta en la misma, en la que había saldo suficiente al tiempo de la presentación al pago, alegando la indisponibilidad de aquel saldo en base a la cláusula de compensación pactada en el correspondiente contrato de cuenta corriente.

Asimismo, la entidad omitió facilitar toda información relativa a los movimientos de la cuenta, a pesar del requerimiento expreso de su titular.

El Servicio estimó que la retención del saldo e impago del cheque emitido contra la cuenta, no constituyó buena práctica bancaria, ya que de la situación resultante de la documentación aportada al expediente no se consideró procedente la aplicación de la cláusula contractual de compensación.

Tampoco se entendió constitutiva de buena práctica bancaria la omisión de la información requerida por el cuentacorrentista respecto a los movimientos de su cuenta.

- Reclamación n.º 1019/1988 contra BANCO DE BILBAO: *Pago de cheques por la entidad librada. Eficacia de la cláusula "salvo buen fin".*

La entidad, en su condición de librado de unos cheques, abonó su importe en la cuenta del tenedor legí-

timo bajo el concepto "ingreso en efectivo", comunicándole posteriormente la devolución de los referidos cheques por no ser conformes y el adeudo de su importe, dejando sin efecto su abono anterior.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad constituyó una mala práctica bancaria al omitir verificar la existencia de provisión de fondos en el momento de realizar el pago de los cheques, habiendo tenido medios para ello, por ser ella misma la entidad librada y haberse presentado los cheques en su domicilio conforme a lo designado en los títulos. Esta actuación es evidente que creó o pudo crear unas expectativas, o la apariencia de una situación de hecho –pago de cheques y extinción de la relación cambiaria–, que, de no corresponderse con la realidad, pudo ser perjudicial para el cliente, no siendo a éste imputable.

- Reclamación n.º 1209/1988 contra BANCO ZARAGOZANO: *Cheques. Demora en el pago.*

La entidad abonó en la cuenta de su cliente el importe de dos cheques emitidos en moneda extranjera contra otra entidad, en el plazo aproximado de un mes desde su presentación.

El Servicio entendió que la actuación de la entidad tomadora de los cheques no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al demorar la remisión de aquéllos a la entidad pagadora y la gestión posterior de la venta de divisas y abono del contravalor en la cuenta del reclamante. Además, se apreció incumplimiento de la normativa de disciplina bancaria al no haber aplicado en la valoración de la venta de divisas efectuada la Circular n.º 15/1987, de 7 de mayo, vigente sobre esta materia al realizar aquella operación.

- Reclamaciones núms. 1403/1988 y 1404/1988 contra BARCLAYS BANK, S.A.E.: *Cheque. Presentación al cobro por representante.*

La entidad reclamada rechazó el pago de un cheque bancario nominativo y cruzado, presentado al cobro a través de la cámara de compensación, alegando que, al estar firmado una sola vez por el representante de los beneficiarios con la indicación «P.P.», aquella representación no se encontraba suficientemente acreditada, siendo además necesario que firmara tantas veces como representados hubiera.

El Servicio de Reclamaciones estimó que esa entidad quebrantó la normativa de disciplina bancaria, pues la Ley Cambiaria y del Cheque tan sólo exige que se haga constar en el documento cambiario que se actúa en representación de otra persona, pero no que se identifique en el mismo el poder con el que se opera.

Esa exigencia entorpecería la agilidad que se busca en el tráfico cambiario, pudiendo dar lugar a discrecionalidades de las entidades al permitirles rechazar el pago cuando a su arbitrio faltare algún dato. Tampoco se estimó razonable la exigencia de que el representante firmara tantas veces como representados hubiere, pues es evidente que el consentimiento prestado por el representante de un grupo o colectivo vincula a éste en su conjunto.

- Reclamaciones núms. 2008/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES, 1553/1989 y 1554/1989 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Cheque cuyo importe es retenido por la entidad durante cuatro y quince días, según los casos. Información insuficiente a la clientela.*

La entidad abonó en la cuenta de su cliente un cheque fuera de plaza librado contra otra oficina de la misma entidad, aplicándole una valoración de 2 días después, pero reteniendo su importe durante 14 días, como plazo de seguridad.

El Servicio estimó que, si bien se reconoce el derecho de la entidad a no conceder la disponibilidad de los fondos en tanto se cerciore del buen fin del cheque, consideró que la insuficiente información de tales condiciones, no recogidas en sus tarifas, no era constitutiva de buenas prácticas bancarias.

Además, se estimó excesivo el plazo de 15 días, acordado unilateralmente por la entidad para la disponibilidad de los fondos, ya que la existencia de avanzados medios informáticos al servicio de la generalidad de las entidades de depósito lo hace desproporcionado, pudiéndose ocasionar al cliente un perjuicio innecesario e injustificable. En este supuesto se daba además la circunstancia de que el Servicio ya se había pronunciado anteriormente en este sentido.

- Reclamación n.º 1635/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Abono de cheque nominativo a cuenta de tercero.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad procedió, sin previo aviso y sin el consentimiento del titular, a adeudar en su cuenta el importe previamente abonado de un cheque nominativo librado en favor de un tercero, pese a que entre los interesados ya se había llegado a un acuerdo y la entidad había restituido su importe.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al admitir en gestión de cobro un cheque nominativo, entregado

por persona distinta del beneficiario, sin ostentar su representación, y con orden de abono en cuenta propia.

- Reclamación n.º 1777/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Retención injustificada del saldo de una cuenta. Impago de cheque.*

La entidad impagó y devolvió por falta de fondos, un cheque librado contra una cuenta abierta en ella. Alegó que su actuación se basó en una orden de "bloqueo" dada por el propio titular de aquella cuenta, y en considerar que no debía cumplimentar la orden de "desbloqueo" que, anulando la anterior, había dado el mismo titular.

El Servicio entendió que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, por cuanto que no alegó ni acreditó la existencia cierta de algún título que la autorizara o legitimara para proceder a tal retención, y en consecuencia al impago del cheque librado contra la cuenta, ya que además reconoció la existencia de la orden dada por el cliente para anular el bloqueo primitivo.

- Reclamación n.º 2024/1988 contra CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS: *Retención de parte del saldo de una cuenta corriente como garantía de posibles devoluciones de efectos descontados.*

La entidad practicó una retención de parte del saldo de la cuenta del reclamante, como garantía para el caso de posibles devoluciones de efectos descontados, alegando que lo hizo en base a un pacto verbal que el reclamante no reconoce, produciéndose como consecuencia de dicha retención la devolución de cheques impagados.

El Servicio entendió que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios ni en cuanto a la retención propiamente dicha ni a las consecuencias derivadas de la misma, ya que se ha mantenido con carácter general por el Servicio que, siempre que fuera exigible a la entidad la prueba de sus manifestaciones para justificar su actuación, existiendo discordancia con su cliente, como en este caso, no podría estimarse que aquélla se ajustara a las buenas prácticas bancarias, salvo que existieran circunstancias especiales que permitieran llegar a la conclusión contraria, lo cual no ocurría en este supuesto, ya que los actos fundados en la misma confianza y de buena fe exigibles en las relaciones banco-cliente, resultan de difícil apreciación. Máxime en un supuesto como éste en que, por Circular del Consejo Superior Bancario y del Banco

de España a las Cajas de Ahorro, se comunicaba a las entidades que dicha práctica de retener en cuentas de depósito de los cedentes una parte sustancial de los efectos descontados y de otras formas de financiación debía ser eliminada de los usos bancarios, siendo en su caso sustituida por otras cautelas.

- Reclamación n.º 2080/1988 contra CAJA DE AHORROS DE MURCIA. *Letra domiciliada devuelta impagada.*

La entidad devolvió impagada una letra domiciliada en ella y aceptada por su cliente, para pagar contra su cuenta corriente en la que había saldo suficiente, por no tener una orden de pago expresa en ese sentido al margen de lo indicado en la propia letra.

El Servicio entendió que al no tener la entidad instrucciones al margen de lo indicado en la propia letra y precisamente por ello, habiendo sido aceptada la letra por el cliente, habiendo saldo suficiente y no resultando acreditada ninguna causa cierta que justificara el impago, la defensa de los intereses del cliente habría exigido el cumplimiento de la gestión de pago indicada en la letra conforme a lo dispuesto en la normativa que regula la materia y, en consecuencia, estimó que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias.

- Reclamación n.º 2081/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA. *Cheque. Pago de cheque con firma falsificada.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad reclamada abonó un cheque que había sido sustraído, y en el que se había falsificado la firma del librador.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al abonar un cheque sin haber comprobado previamente la firma del librador, que había sido falsificada.

No se consideraron acertadas las alegaciones vertidas por la entidad en el sentido de que si no se operara así se podría perjudicar a los clientes, a los que sólo se les podrían pagar los cheques en el "lugar de pago" indicado, pues, aunque el Servicio entienda que en determinados supuestos se les puedan ocasionar molestias, lo más importante, en todo caso, es salvaguardar la confianza del cliente y la seguridad del tráfico cambiario. No se quiere con ello excluir que los cheques no puedan ser pagados en oficina distinta a la librada, sino tan sólo afirmar que en tales casos, de haber falsedad en la firma, la entidad habría de hacerse responsable al no comprobar su autenticidad.

- Reclamación n.º 2086/1988 contra CAJA DE AHORROS Y SOCORROS DE SAGUNTO: *Devolución de cheque. Abonado primero en cuenta salvo buen fin y adeudado casi un año después.*

La entidad abonó en la cuenta del reclamante el importe de un cheque, de cuya devolución tuvo conocimiento a los dos días, demorando sin embargo su adeudo en dicha cuenta casi un año.

El Servicio entendió que el transcurso de casi un año entre el abono del cheque aceptado "salvo buen fin" y su posterior cargo, una vez que había resultado impagado, no estaba justificado y constituía una mala práctica bancaria, ya que la actuación de la entidad creó o pudo crear unas expectativas o la apariencia de una situación de hecho -pago del cheque y extinción de la relación cambiaria- que, de no corresponderse con la realidad, pudo resultar perjudicial para el cliente, máxime en un caso como el presente en que la entidad dejó transcurrir el plazo de 6 meses que, contados a partir de la expiración del plazo de su presentación, establece el artículo 157 de la Ley 9/1985, Cambiaria y del Cheque, para la prescripción de las acciones que corresponden al tenedor contra el librador, los endosantes y demás obligados por el libramiento del cheque.

- Reclamación n.º 161/1989 contra BANCO DE SANTANDER: *Demora en el abono del importe de cheque. Falta de diligencia.*

El reclamante entregó un cheque librado sobre la propia plaza, en la sucursal de la entidad reclamada, con orden de que su importe fuera abonado en la cuenta que tenía abierta en esa entidad, aunque domiciliada en plaza diferente.

La entidad tomadora del cheque tardó 11 días en abonar su importe por falta de diligencia en su gestión, aplicando una valoración al apunte y comisiones superiores a las registradas para negociación de cheques a cargo de otras entidades en la propia plaza.

El Servicio estimó quebrantamiento de normas de disciplina la aplicación de condiciones superiores a las previstas en sus tarifas, y mala práctica bancaria la falta de diligencia evidenciada en el cobro del cheque y puesta de sus fondos a disposición del cliente.

IX. - TARJETAS DE CREDITO

- Reclamación n.º 1338/1988 contra BANCO BILBAO VIZCAYA: *Denuncia por extracciones no efectuadas. Conservación de documento.*

Se formuló reclamación en la que el interesado afirmaba que, sin haber perdido o extraviado la tarjeta Visa que se recibió en el domicilio, se cargaron en cuenta diversas extracciones, dándose además la circunstancia de que en ese período no se le remitieron extractos de los movimientos de aquélla.

El Servicio estimó, respecto a los hechos denunciados, que no existían en el expediente elementos de juicio que permitieran apreciar quebrantamiento de las normas de disciplina o de las buenas prácticas y usos bancarios.

Se apreció no obstante que la entidad, al no conservar el documento contractual que sirvió de base a la operación de referencia, incumplió las obligaciones que le imponía el art. 45 del Código de Comercio en cuanto a la conservación de documentos, no ajustándose, por tanto, a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

- Reclamaciones números 1462/1988 contra BANCO DE SANTANDER y 1590/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Remisión de tarjeta sin garantías.*

La entidad reclamada remitió por correo ordinario y por separado una tarjeta y el número secreto para que se pudiera operar, afirmando no obstante el cliente que nunca llegaron a su poder, pese a lo cual se le adeudaron en cuenta importantes cantidades.

El Servicio de Reclamaciones estimó que no era buena práctica bancaria el envío por correo ordinario de documentos, cuya posesión por terceras personas podría dar lugar a disposiciones de fondos no autorizados, sin que se adoptaran medidas precautorias mínimas tendentes a asegurar su recepción por el destinatario.

- Reclamación n.º 1778/1988 contra BANCO DE SANTANDER: *Remisión de tarjeta en una campaña de promoción.*

La entidad anotó unos adeudos en la cuenta de la reclamante, por los reintegros realizados mediante una tarjeta 4B, manifestando, sin acreditarlo documentalmente que, en virtud de una campaña de promoción, ofertó la tarjeta 4B a su cliente mediante la remisión por correo a su domicilio de la tarjeta y el número secreto, clave para su posible utilización. A su vez, la reclamante manifiesta que nunca recibió tales documentos y por tanto nunca pudo utilizarlos.

El Servicio entendió que, si bien no podía pronunciarse sobre la procedencia de tales adeudos, pues las manifestaciones contradictorias de las partes interesadas no permitían apreciar la existencia misma de la

relación derivada de la oferta y aceptación de aquella tarjeta por su titular, respecto al procedimiento que la entidad manifestaba haber utilizado para ofertar la tarjeta 4B a su cliente, se observó que no se ajustaba a las exigencias de las buenas prácticas bancarias, pues con su actuación la entidad dio lugar a un riesgo previsible y evitable, en opinión de este Servicio, que no debió luego repercutir a su cliente, ajeno éste en todo caso a dicho sistema de oferta o promoción.

- Reclamación n.º 30/1989 contra CITIBANK ESPAÑA: *Anulación unilateral y sin justa causa de la tarjeta de crédito.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad reclamada procedió a anular, unilateralmente y sin previo aviso, la tarjeta VISA que se había concedido, ocasionando graves perjuicios por el crédito dejado de percibir.

El Servicio estimó que, pese a que las condiciones generales del contrato preveían la posibilidad de cancelación anticipada, la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al retirar a su cliente la tarjeta concedida, sin previo aviso y sin que alegara causa objetiva alguna que fundamentara tal decisión.

- Reclamación n.º 405/1989 contra BANCO POPULAR ESPAÑOL: *Tarjeta retenida por el cajero. Responsabilidad de custodia de la entidad.*

Se formuló reclamación alegando que una tarjeta que había quedado encajada en un cajero fue usada fraudulentamente, pese a que se había dado noticias de ese hecho a los empleados de la oficina bancaria.

El Servicio de Reclamaciones no consideró constitutivo de buena práctica bancaria el hecho de que la entidad reclamada, bajo cuya custodia quedó la tarjeta desde el momento en que recibió noticias de que había quedado prendida por el cajero, no tomara las medidas precisas para evitar que la tarjeta en cuestión cayese en manos de un tercero.

- Véase sobre este tema la reclamación n.º 1502 en el apartado de "Discrepancias sobre apuntes en cuenta".

X. – DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS. PESETAS CONVERTIBLES

- Sobre esta materia pueden verse las reclamaciones números 1445/1988 y 1840/1988 en el apartado de "Comisiones y gastos"; 1873/1988 y 276/1989 en el apartado de "Faltas de diligencia".

XI. – FALTAS DE DILIGENCIA

- Reclamación n.º 481/1987 contra BANCO DE MURCIA: *Crédito documentario. Información incorrecta.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad reclamada, a la que se había encomendado la gestión de la documentación de un crédito documentario, la remitió al banco confirmador (entidad nacional) y no al banco emisor (entidad extranjera), hecho éste que, unido a diversas observaciones efectuadas acerca de la documentación, motivó la devolución de alguna de las remesas.

Aun habiéndose admitido que la entidad reclamada actuó en defensa de los intereses de su cliente al adoptar la iniciativa de revisar los documentos entregados, se estimó no obstante que no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al efectuar algunas reservas, carentes de fundamento y, por lo tanto, sin el rigor necesario, pues se entiende que coadyuvaban a que la documentación entregada no fuera presentada en plazo.

Se estimó, asimismo, que la entidad reclamada, una vez había aceptado gestionar el cobro de las remesas documentarias para su cliente, quebrantó las buenas prácticas bancarias: a) al no informarle puntual y correctamente de que las reservas efectuadas debían subsanarse de forma inmediata, so pena de imposibilitar la presentación en plazo para su pago de los documentos cuya gestión de cobro se le había encomendado, y b) al no informarle del compromiso interbancario existente, según el cual debía remitir la documentación al banco confirmador, siendo consciente de que la subsanación de los defectos observados y el cumplimiento de dicho trámite hacía prácticamente imposible el cumplimiento de aquella gestión en los plazos señalados para la presentación de los documentos.

- Reclamación n.º 428/1988 contra BANCO COMERCIAL TRASATLANTICO: *Actuación irregular de la entidad en perjuicio para su cliente.*

Se formuló reclamación alegando que la entidad procedió de forma unilateral, y en contra de las indicaciones recibidas, a vender los valores de la cartera para saldar el descubierto originado como consecuencia de operaciones bursátiles.

El Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las exigencias de las buenas prácticas bancarias:

- a) al practicar con excesiva demora las liquidaciones que debía facilitar a su cliente, como con-

secuencia de las operaciones de valores llevadas a cabo desde enero de 1987; y

- b) al enajenar, con el fin de cubrir el saldo deudor ocasionado, los títulos depositados por la reclamante, utilizando para ello un procedimiento no adecuado. Si bien las acciones se habían adquirido bajo la modalidad del crédito al mercado, se entendió que la entidad no estaba legitimada para ejecutar la "orden irrevocable en sentido contrario", que tal sistema conlleva, razón por la cual se estimó incorrecta la enajenación llevada a cabo al amparo de dicha "orden".

- Reclamación n.º 1514/1988 contra CAJA DE PENSIONES "LA CAIXA": *Demora en abono de transferencia. Falta de diligencia.*

La entidad, en cuya cuenta del Banco de España se había abonado el importe de una transferencia, demoró en más de un mes su abono al beneficiario, aduciendo la pérdida de la orden original.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no había actuado conforme a las exigencias derivadas de la normativa de disciplina bancaria –norma cuarta de la Circular n.º 15/1988–, al no poner la diligencia necesaria para el abono al interesado de la transferencia sin demoras o retrasos, apreciándose en esa actuación una falta de control de las propias operaciones que en ningún caso debió repercutirse al cliente.

- Reclamación n.º 1873/1988 contra BANCO HISPANO AMERICANO: *Demora en el abono de una transferencia. Retraso de correo no justificado.*

La entidad tardó casi un mes en abonar el importe de una transferencia ordenada desde el extranjero a través de otro banco nacional.

El Servicio estimó que dicha demora no podía ser constitutiva de buena práctica bancaria al no considerar que estuviera suficientemente justificada. Es evidente que dicha orden pudo haber sufrido algún tipo de retraso en el correo, pero al no justificarse de forma fehaciente por la entidad la fecha de entrada de la orden, el Servicio entendió que sobre ella recaía la responsabilidad de la demora.

- Reclamación n.º 2015/1988 contra BANCO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA: *No disponibilidad de transferencia por fallo del sistema no subsanado.*

La entidad, que debía recibir una transferencia a favor de la cuenta de un cliente, demoró la puesta a

disposición de su importe por un período superior al mes.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad no fue constitutiva de buenas prácticas bancarias, toda vez que advertida de la existencia de un fallo en el sistema que ella misma había establecido, no actuó con la diligencia necesaria para subsanar la falta de disponibilidad del dinero de su cliente por un período excesivamente dilatado.

- Reclamación n.º 276/1989 contra BANCO DE SANTANDER: *Demora en la liquidación de un crédito documentario en dólares.*

Se formuló reclamación por el beneficiario de un crédito documentario irrevocable y confirmado por la entidad reclamada, al considerar que se le originó un perjuicio económico por la tardanza en la liquidación de una determinada cantidad en dólares, debido a la baja experimentada en la cotización de dicha divisa. La entidad justificó dicha demora alegando que el banco emisor consignó una clave incorrecta en el escrito de autorización del cargo.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias al no atender en plazo razonable el compromiso de pago adquirido como consecuencia de la confirmación del crédito documentario. El error padecido por la entidad emisora se consideró que no justificaba la demora aludida, por cuanto que lo fundamental en esta clase de operaciones es que la documentación remitida se encuentre conforme, como así sucedía en este supuesto al no haberse cuestionado por ninguna de las partes, adquiriendo la entidad confirmadora un compromiso en firme y adicional al asumido por el banco emisor. (Artículo 10 b de las Reglas y Usos Uniformes relativos a los Créditos Documentarios. Revisión de 1983.)

- Reclamación n.º 435/1989 contra CAJA DE AHORROS DE BARCELONA: *Demora en el abono de una cantidad. Comisiones de custodia de valores.*

La entidad se retrasó seis días en acreditar en la cuenta del reclamante unos valores amortizados. Además, adeudó una comisión por custodia de valores y amortización de los títulos.

En relación con el cobro de comisiones, no se observó por el Servicio la existencia de quebrantamiento de normativa de disciplina o de las buenas prácticas y usos bancarios. Sin embargo, la actuación de la entidad, demorando indebidamente y sin causa objetiva válida que lo justificara el abono de los títulos amortizados en la cuenta del reclamante, no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias.

– Pueden verse también sobre este tema las reclamaciones siguientes: n.º 1488/1988 en el apartado "Discrepancias sobre apuntes en cuenta"; núms. 461/1988, 1216/1988, 1457/1988, 1489/1988, 1602/1988, 1623/1988, 1743/1988, 1902/1988 en el apartado de "Operaciones y gestión de valores"; núms. 1019/1988, 1209/1988, 2080/1988, 2086/1988 y 161/1989 en el apartado sobre "Cheques y Letras de Cambio" y núms. 109/1988 y 320/1988 en el de "Cuestiones varias".

XII.—CUESTIONES VARIAS

– Reclamaciones números 320/1988 y 1329/1988 contra BANCO CENTRAL y n.º 109/1988 contra BANCO POPULAR ESPAÑOL: *Cheques gasolina*.

Se formuló reclamación alegando el reclamante que la entidad le cargó en su cuenta el importe de unos cheques gasolina —autocheques 4-B— que habían sido utilizados ilegítimamente. Dichos adeudos los efectuó la entidad en la cuenta del reclamante después de que éste le notificara la sustracción de que fue objeto.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las exigencias de los buenos usos y prácticas bancarias al repercutir a su cliente dichos importes, siendo ya conocedora de la sustracción ocurrida.

Igualmente el Servicio consideró que no constituyó buena práctica bancaria la presunción que hizo la entidad reclamada de falta de diligencia del cliente en la custodia de los referidos cheques-gasolina, ya que la determinación de si el cliente actuó o no con la diligencia debida se estima que corresponde exclusivamente a los tribunales ordinarios de justicia, sin que a la entidad le sea lícito presumirla.

– Reclamación n.º 914/1988 contra BANQUE NATIONALE DE PARIS: *Representación no reconocida por la entidad*.

La entidad se negó a reconocer la representación conferida por el titular de una cuenta mediante el correspondiente poder.

El Servicio estimó que no fue conforme a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad, pues, dejando a un lado los posibles problemas habidos a título particular con el interesado y a los que aludía la entidad, las buenas prácticas bancarias habrían exigido de ésta, que atendiera los requerimientos del apoderado solicitando aclaraciones sobre ciertas operaciones, desde el momento en que tuvo conocimiento del poder otorgado a su favor por el cuenta-correntista.

– Reclamación n.º 1183/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Modificación por la entidad depositaria de las condiciones de ejercicio del derecho de conversión de unos bonos*.

La entidad, en su calidad de depositaria de unos bonos cuyo título de emisión preveía un derecho de conversión que podía ejercitarse de forma tácita no manifestando nada en contrario —atribuyendo en consecuencia al silencio el significado de aceptación—, modificó por su propia iniciativa la forma de ejercitar aquel derecho, exigiendo a los depositantes instrucciones expresas mediante el envío de boletines a la entidad (con el fin de obtener una mayor seguridad sobre la voluntad de los titulares de acudir a la conversión).

Por este Servicio se estimó que, con independencia de que la iniciativa de la entidad pudiera encuadrarse en el ámbito de la buena fe, al ser en este caso mera depositaria de los títulos, no se encontraba legitimada para modificar las condiciones de la emisión, ni, en concreto, el modo de ejercicio del derecho de conversión incorporado a aquéllos, y en consecuencia que su actuación no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, las cuales en este caso habrían exigido que la entidad informara suficientemente a los depositantes sobre los modos de ejercer el derecho de conversión, ya fuera de forma expresa o tácita, previstos en el título de emisión.

– Reclamación n.º 1522/1988 contra BANCO HISPANO AMERICANO: *Cancelación de cuenta corriente sin cumplir los requisitos previstos*.

Se formuló reclamación alegando que la entidad, sin mediar previo aviso, canceló la cuenta corriente en la que el interesado recibía abonados los intereses y rendimientos de unos valores depositados.

El Servicio, sin entrar a considerar otras causas o circunstancias, consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias al cancelar la cuenta corriente sin comunicarlo previamente a su cliente, siendo así que el documento contractual suscrito preveía un plazo de preaviso de siete días.

– Reclamación n.º 1632/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Actuación perjudicial para los intereses del cliente*.

Se formuló reclamación alegando que la entidad adeudó intereses respecto a unos recibos de un préstamo hipotecario, pese a que en su momento se ingresó cantidad suficiente para amortizarlos. Se manifestaba asimismo disconformidad con la actuación

seguida por la entidad al no comunicar su decisión de plantear demanda ante los tribunales y de enajenar el crédito concedido.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente intereses por mora respecto a recibos que pudo amortizar con cantidades entregadas a cuenta. La entidad, que había interpuesto demanda ante los tribunales de justicia, adeudó la cantidad ingresada por su cliente sin amortizar ninguno de los recibos pendientes, impidiéndole su disfrute y sin abonar los intereses a su favor que le hubieran podido corresponder. El Servicio consideró que la entidad actuó en exclusivo interés propio y en perjuicio del de su cliente.

- Reclamación n.º 1976/1988 contra CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID: *Incorrecta cancelación de una cuenta corriente.*

La entidad canceló una cuenta de ahorro de carácter indistinto al disponer uno de sus cotitulares de la totalidad del saldo y declarar que, en el momento de tal disposición, vivía el otro de los cotitulares.

El Servicio estimó que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al cancelar dicha cuenta sin haber comunicado ni obtenido el consentimiento del otro cotitular. El carácter indistinto de la cuenta faculta para la disposición de la totalidad de sus fondos, pero no suple el necesario consentimiento para la extinción de una relación jurídica de la que derivan derechos y obligaciones para las partes interesadas.

- Reclamación n.º 2074/1988 contra BANCO DO ESTADO DO SAO PAULO: *Actuación contraria a los intereses del cliente.*

El interesado formuló reclamación alegando que la entidad reclamada, con la que había suscrito dos préstamos, ejecutó las garantías concedidas sin haber procedido previamente a compensar los saldos acreedores de sus cuentas corrientes, facultad expresamente prevista en las correspondientes pólizas.

El Servicio estimó que la actuación de la entidad reclamada no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, pues, aun reconociéndole el lícito afán de obtener el reintegro de su débito, al tener el interesado saldo suficiente en sus cuentas para compensar las deudas y habiéndose pactado esa posibilidad en los documentos contractuales, se causó un perjuicio innecesario a los intereses de su cliente, que no sólo depositó en la entidad su dinero sino también su confianza, que se vio quebrantada por la actuación de la entidad.

- Reclamaciones n.º 794/1989 contra CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA y n.º 417/1989 contra CAJA DE AHORROS POPULAR DE VALLADOLID: *Orden de reintegro de un titular indistinto, no atendido por la entidad.*

La entidad denegó la disposición del saldo de una cuenta indistinta a uno de los cotitulares, alegando que, teniendo las imposiciones, salvo el abono de intereses, un único origen, que era el abono de una pensión por la Seguridad Social a uno de los titulares, el otro no podía disponer sin presentar previamente una fe de vida de la pensionista.

El Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no atender la orden de disposiciones dada por el titular indistinto de la cuenta, pues la mera presunción de un posible fallecimiento del otro cotitular era una consideración subjetiva que no justificaba por sí misma desatender las obligaciones derivadas de la relación contractual.

- Véase también la reclamación n.º 1482/1988 en el apartado sobre "Información a la clientela".

CRITERIOS DE BUENA PRACTICA BANCARIA

En la Memoria correspondiente al año 1988 se introdujo como novedad este apartado, pese a que, como se dijo, no era exigido por la Orden de 3 de marzo de 1987. Justificando lo acertado de aquella decisión, en la reciente modificación de dicha Orden, por la de 12 de diciembre de 1989, se incluye este apartado como uno más de los que necesariamente deben componer esta Memoria. Se pretende con ello dar conocimiento público de una serie de criterios, actitudes o formas de proceder, que este Servicio ha estimado correctas, y que en cierta medida puedan ayudar a ir perfilando la armonía que debe presidir toda relación bancaria.

Se trata de criterios que, aunque recogidos con carácter de mayor o menor generalidad, se han definido a través de reclamaciones por hechos concretos. Por ello, y para determinar su correcta interpretación y alcance, no se puede perder de vista su origen y las circunstancias particulares que concurrieron para su apreciación. Se hace así referencia a algunos de los supuestos en que se estimó correcta la actuación de la entidad bancaria por la concurrencia de alguno de esos principios o actitudes, y que se consideran de interés general.

Necesariamente, por lo limitado del campo de actuación del Servicio de Reclamaciones, esos criterios o principios de buena práctica bancaria se repiten año tras año. Por ello, nos referimos fundamentalmente a supuestos concretos en los que de una forma u otra se han reiterado los criterios recogidos en la Memoria de 1988, a la vez que se recogen otros nuevos que se han perfilado a lo largo de 1989.

ACTUACION ACORDE A LO PACTADO

En principio, y a excepción de circunstancias particulares —que habrían de apreciarse en cada supuesto—, como criterio general se ha entendido que la actuación de las entidades era correcta cuando se ajustaba a las condiciones y términos pactados en los correspondientes contratos. Muchas operaciones bancarias carecen de regulación legal específica, razón por la que el alcance de los derechos y obligaciones de las partes intervinientes quedan definidos, exclusivamente, en el

documento contractual suscrito. Si bien la actuación de las entidades se ha de analizar bajo el prisma de principios ya enunciados —confianza y buena fe, claridad y transparencia, prudencia y diligencia—, resulta lógico que el marco de esa actuación esté definido por el propio contrato que, conforme a la legislación vigente, tiene fuerza de ley entre las partes.

- *Negativa de la entidad a cancelar una IPF.* El Servicio estimó correcta la actuación de la entidad al negarse a cancelar anticipadamente la imposición, en cuyo condicionado no se había pactado esa posibilidad.
- *IPF abierta a nombre de varios impositores.* La entidad se negó a cancelarla por orden de uno de ellos, al no considerar suficientemente acreditado su derecho a la restitución, en base a instrucciones inicialmente dadas por el otro cotitular.
- *Negativa de la entidad a entregar un Pagaré depositado a persona distinta del depositante.* El titular del Pagaré depositado, al que la entidad había entregado un resguardo en el que expresamente se indicaba su carácter intransmisible, vendió a un tercero el citado Pagaré. Se estimó correcta la actuación de la entidad al negarse a entregar a ese tercero el Pagaré depositado, sin orden expresa de su titular, entendiéndose que la compraventa efectuada no afectaba a la relación jurídica existente entre banco y cliente, enmarcada en un contrato de depósito.

OBLIGACIONES ADQUIRIDAS POR LA ENTIDAD. DELIMITADAS POR LA NATURALEZA DE LA GESTION O SERVICIO ENCOMENDADO

La naturaleza de la gestión o servicio que el cliente transmite a la entidad delimita, en principio, el alcance de las obligaciones que ésta asume. A la entidad le es exigible que actúe con la máxima prudencia y diligencia en el ejercicio de la gestión encomendada, pero no se estimaría correcto ni lícito pretender repercutirle las consecuencias que derivaran de actos u omisiones que excedan de los límites naturales de dicha gestión.

- *La entidad reclamada aceptó en gestión de cobro varias letras de cambio sin estar cubierta la cláusula “a la orden”*. El interesado formuló reclamación entendiendo que la entidad debía haber subsanado esa omisión, poniéndosela de manifiesto o, en última instancia, incorporándose ella misma como tomador del efecto.

Frente a las pretensiones del reclamante, el Servicio se pronunció entendiendo que la realización del encargo aceptado no alcanzaba más allá del cumplimiento de las obligaciones que en principio resultaron consecuencia normal del servicio bancario que se solicitó. Por el contrario, se consideraría incorrecto que la entidad de depósito procediera, por propia iniciativa, a modificar o añadir alguna cláusula a los efectos, ni a autodesignarse, como pretendía el reclamante, tomador de los mismos, adquiriendo así unos derechos sin ninguna justificación objetiva. Ello supondría, en cualquier caso, asumir funciones distintas de las encomendadas.

LIBERTAD DE ELECCION DENTRO DE LO PERMITIDO POR LA LEY Y POR LO CONTRATADO

En la Memoria de 1988 se constató que cuando la Ley y lo contratado permitan expresamente a la entidad optar entre varias alternativas, resultará conforme con las buenas prácticas bancarias el ejercicio de cualquiera de ellas, siempre que se respeten los principios enunciados de confianza y buena fe, de claridad y transparencia, y de prudencia y diligencia. Así se apreció en los siguientes supuestos:

- *Solicitud de embargo del saldo de cuenta*. La entidad, con la que el reclamante mantenía una importante deuda, solicitó y obtuvo el embargo judicial de la cuenta de su cliente en la que éste recibió abonadas diversas cantidades. El dictamen consideró lógico que la entidad adoptara todas las medidas que en su día estimó precisas para obtener la restitución de los préstamos concedidos, entendiendo que no sería justo ver en ello una actitud por su parte contraria a los intereses de su cliente, y contraria por tanto a los principios de confianza o buena fe que, como se ha dicho, deben presidir la relación que les une. El Servicio estimó interesante recordar que el dinero que las entidades de depósito dan a crédito es el mismo que ellas recibieron a crédito y que, por lo tanto, las garantías que adopten en las operaciones activas garantizarán el buen fin de las operaciones pasivas. En último término, la entidad de crédito a la que se garantice la devolución de los créditos o préstamos que concede, está garantizando a sus depositantes la restitución de sus capitales.
- *Ejecución de garantía*. Sin entrar a valorar la validez jurídico-civil de la actuación de la entidad, desde el

punto de vista de las prácticas bancarias, se estimó correcta la llevada a cabo al aplicar una prenda constituida por el reclamante a título personal, para el pago de las responsabilidades derivadas de una póliza de crédito constituida en favor de una sociedad, de la que el interesado era su representante legal.

ERRORES EN OPERACIONES BANCARIAS

“El error aislado, rectificado una vez, el cliente lo ha dado a conocer a la entidad, no constituye mala práctica bancaria”.

Este criterio, definido y explicado en la Memoria correspondiente a 1988, se ha aplicado en numerosas reclamaciones, de las que pueden resultar un importante exponente las siguientes:

- *Obtención de divisas*. El empleado de una entidad utilizó el nombre de un cliente para la obtención de divisas para viaje. El Servicio estimó que se trataba de una actuación irregular del empleado, no de la propia entidad, máxime cuando ésta, al enterarse de lo sucedido, procedió a subsanar los perjuicios causados y al despido disciplinario de su empleado.
- *Intereses de un préstamo*. En la póliza suscrita entre cliente y entidad se pactó un plazo de tres años para amortizar el préstamo concedido, sucediendo no obstante que las cuotas mensuales de amortización se calcularon sobre un período superior, con lo que el cliente satisfizo cantidades menores de las que hubieran correspondido. Se dictaminó que se trataba de un simple error, debiendo la entidad facilitar a su cliente el pago de la deuda pendiente, ya que el origen de ese error se encontraba en la propia entidad.
- *Operación no formalizada con motivo de un cambio temporal en la dirección de la sucursal*. El reclamante y sus avalistas suscribieron una póliza de préstamo en la que, pese a lo acordado, no se incluía garantía hipotecaria alguna. La oficina bancaria abonó el importe del préstamo en la cuenta del interesado, pese a que la póliza no había sido aún firmada por los representantes de la entidad. Percatada ésta del error padecido, procedió a la retrocesión del abono. Se estimó correcta la actuación de la entidad, entendiendo que se trataba de un simple error que era además conocido por el interesado. En cualquier caso, habiendo manifestado el reclamante que le fueron devueltos diversos talones librados contra su cuenta, el Servicio se pronunció, manifestando que, de acreditarse cualquier gasto o perjuicio ocasionado directamente por el libramiento de esos cheques, la entidad debiera hacerse cargo de ellos, ya que se libraron en la creencia –fundamentada en el error de la entidad– de que la cuenta tenía saldo suficiente para atenderlos.

– *Retención de tarjeta por error de lectura.* Un cajero automático procedió a la retención de la tarjeta al interpretar erróneamente sus datos en la lectura de la banda magnética. Se estimó acertada la medida adoptada por la entidad de retirar aquellas tarjetas en las que se detectaron errores, pues de tal forma se evita al legítimo titular de la tarjeta e incluso a la propia entidad, las mucho más graves consecuencias que se podrían derivar de la incorrecta utilización de ese instrumento. Sin embargo, es evidente que esos errores de lectura pueden ocasionar un importante perjuicio o quebranto al cliente, al que se le priva de la disposición de aquellas cantidades que quiso programar. En este sentido, y pese a la no concurrencia de malas prácticas bancarias, el Servicio sostuvo que, si el interesado justificara un perjuicio real, la entidad reclamada debía hacerse cargo del mismo, pues la responsabilidad objetiva por fallos del sistema debe ser asumida por quien lo implanta, y no por quien lo utiliza, que además de no haber participado en la creación de dicho sistema, ha visto alteradas su confianza y expectativas de disposición.

– *Error en la programación de la tarjeta.* Habiendo efectuado el reclamante todas las operaciones necesarias para la programación de su tarjeta para viaje, no pudo disponer de cierta cantidad en el lugar de destino, recibiendo del cajero la información de “disponible sobrepasado”, cuando en realidad no había efectuado ningún reintegro. En opinión del Servicio, el hecho de que la tarjeta no quedara debidamente programada tuvo su origen en un simple error del sistema, que pudo originarse por multitud de causas –defecto de funcionamiento del cajero, defectuosa conservación de la tarjeta, etc.–, lo que impidió apreciar si la entidad actuó o no de forma contraria a las buenas prácticas bancarias. Ello no obstante, y al igual que se manifestó en el supuesto anterior, el dictamen declaró como principio que, de acreditarse por el interesado algún perjuicio real, la entidad debía hacerse cargo del mismo, asumiendo así, como implantador del sistema, las responsabilidades objetivas que pudieran derivarse.

asimismo su ejercicio por la entidad, aunque con ciertas limitaciones, amparándose fundamentalmente en el carácter “intuitus personae” que tienen siempre los contratos bancarios, así como en el hecho de que nuestro Derecho no admite vínculos contractuales perpetuos.

CANCELACION DE CUENTAS CORRIENTES POR LA ENTIDAD

– *Presunción de abandono, carencia de saldo.* El titular de una cuenta corriente dejó de operar en ella, quedando un saldo muy bajo. La entidad, después de varios años en los que el importe de ese saldo se redujo paulatinamente, hasta llegar a cero, como consecuencia del adeudo de diversas comisiones, decidió cancelar dicha cuenta. Se estimó correcta la decisión de la entidad, no sólo por la presunción de abandono de la cuenta –el interesado no había efectuado movimiento u operación alguna en más de cinco años–, sino también, y fundamentalmente, porque esa decisión beneficiaba única y exclusivamente a su cliente, al que de continuar abierta la cuenta se le hubieran seguido adeudando comisiones y gastos, además de los correspondientes intereses por descubierto. Se estimó pertinente, en cualquier caso, que esa decisión se comunicara al interesado.

CANCELACION UNILATERAL DE CUENTAS CORRIENTES

Habiéndose pactado en el correspondiente documento contractual, y siempre que concurra una causa objetiva y justa que justifique su decisión, la entidad estará legitimada para extinguir la relación existente.

Este parecer encuentra su fundamento no sólo en la jurisprudencia que en tal sentido ha establecido nuestro Tribunal Supremo (Sentencia de 14 de diciembre de 1983), sino también por un amplio sector de la doctrina científica que, recordando que la facultad de resolución se concede en todo caso al cuentacorrentista, admite

ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS

ALLANAMIENTOS

Se recoge en este epígrafe un resumen de las reclamaciones en que, por haberse allanado la entidad a la pretensión del reclamante (344 casos), o por haber desistido éste de su reclamación (39 casos), no se ha emitido informe por el Servicio. Tales casos, que se describen en la Memoria en cumplimiento de lo dispuesto en el número séptimo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, reflejan la disposición de al menos algunas entidades, cada vez más numerosas, respecto a las cuestiones planteadas por sus clientes, así como el grado de recepción por éstas de los criterios que van siendo establecidos por el Servicio de Reclamaciones.

Se relacionan a continuación dichos allanamientos y desistimientos agrupados en función de las operaciones a las que se referían, respetando su descripción por los reclamantes.

Intereses por operaciones activas (costos)

- La entidad adeuda intereses anteriores a la subrogación en el préstamo (2 casos).
- Discrepancia sobre la cantidad cobrada por cancelación anticipada de préstamo (8 casos).
- Idem con el cálculo y las cuotas adeudadas en las liquidaciones periódicas correspondientes a un préstamo (11 casos).
- Adeudo de intereses por demora en el pago de las cuotas de un préstamo (5 casos).
- Aumento del tipo de interés de un préstamo hipotecario no ajustado a las condiciones recogidas en la escritura de constitución (2 casos).
- Disconformidad con el cómputo de días del año al calcular los intereses.
- Idem con las cantidades amortizadas pendientes (4 casos).
- Idem con las cuotas de amortización de un préstamo diferentes a las pactadas (3 casos).

Intereses operaciones pasivas (rentabilidad)

- El reclamante estimaba que se le abonaban menos intereses de los debidos en una imposición a plazo fijo, en cuenta en pesetas convertibles y cartilla de ahorro (13 casos).
- Disconformidad con la liquidación de intereses que realiza la entidad en suscripción de Letras del Tesoro, Participaciones en Fondos de Inversión, Bonos Convertibles, Bonos del Tesoro y Títulos (7 casos).
- Reclamación contra la entidad para cancelar una cuenta corriente sin liquidar intereses.
- Reducción de intereses en cuenta financiera que no estaba prevista en las condiciones generales de la cuenta.
- Reclamación contra la entidad por liquidar intereses en una cuenta financiera a un tanto por ciento inferior al pactado.
- El reclamante no estaba de acuerdo con la cancelación anticipada de una imposición a plazo fijo (2 casos).
- Reclamación contra la entidad por la modificación unilateral del tipo de interés pactado en cuenta financiera.

Comisiones y gastos

- Reclamación por comisiones de mantenimiento (9 casos).
- Reclamación por comisión de mantenimiento atípica, pactada, pero no recogida en las tarifas, por no alcanzarse determinado saldo medio en cuenta financiera (6 casos).
- La entidad cargaba comisiones de estudio no pactadas, previas a la concesión de un préstamo (3 casos).
- El reclamante no estaba conforme con la comisión aplicada por cancelación anticipada de un préstamo (6 casos).

- Disconformidad con el cargo de una comisión como consecuencia de un aval, de la cual no fue informado o bien que se aplica cuando la garantía ha caducado (2 casos).
- Discrepancia con comisiones y gastos cargados por la gestión de letras y cheques (3 casos).
- Idem por devolución de efectos (2 casos).
- Descubiertos en cuenta corriente: se cargó una comisión con la que no está de acuerdo (2 casos).
- Reclamaciones contra comisiones por suscripción, gestión o custodia de Letras del Tesoro (16 casos).
- El reclamante considera excesiva la comisión aplicada por ingreso efectivo en otra plaza.
- Idem por custodia de valores (9 casos).
- Idem por operaciones de transferencia (2 casos).
- Disconformidad con el cobro de una comisión por un servicio no realizado.
- Idem por la apertura de un crédito.
- Idem por el cobro de participaciones de lotería.
- Idem por canje de acciones.
- Discrepancia con las comisiones en las liquidaciones de un préstamo (4 casos).
- Tarjetas de crédito: se cargó una comisión por utilización de un cajero Grupo 4B.
- Cargo de comisiones en cuenta o cartilla cancelada (2 casos).

Normas de valoración

- Al aplicar la entidad de forma incorrecta la valoración, se produjeron intereses negativos por descubierto (22 casos).
- Reclamación contra la valoración de una letra de cambio, se da valor la fecha de libramiento y no la fecha de la Cámara de Compensación.
- La entidad no paga letra de cambio, pese a existir fondos suficientes en cuenta.
- Reclamación contra la entidad por una valoración indebida en una transferencia.

Información a la clientela. Documentos contractuales y de liquidación. Entrega y contenido

- En un préstamo hipotecario la entidad no atiende el requerimiento del reclamante de entrega de recibos acreditativos de pago (13 casos).
- Reclamación contra la entidad por no entregar copia de la póliza de préstamo suscrita (2 casos).
- Reclamación contra la entidad por no atender pagos, a pesar de existir saldo suficiente en cuenta (2 casos).
- El reclamante no está conforme con la liquidación practicada por la entidad.
- La entidad no comunica al reclamante la prórroga en una venta de deuda pública.
- La entidad cancela un depósito a plazo, en el que la reclamante era cotitular, sin su autorización; no habiéndolo comunicado a la interesada.
- La entidad no informa sobre la procedencia de variar el tipo de interés.
- La entidad comunica indebidamente la falta de pago de tres vencimientos de un préstamo personal.

Discrepancias apuntes en cuenta

- Impago de efectos pese a la existencia de saldo (5 casos).
- La entidad paga un recibo con cargo a la cuenta del reclamante sin su autorización (8 casos).
- El reclamante se queja de que la entidad, sin su autorización, le adeuda una cantidad (11 casos).
- Un abono que se solicitó se hiciera en una cuenta de ahorro, se hizo en una cuenta corriente abierta por el titular en la misma agencia.
- Un cargo de la cuenta corriente de un administrador de lotería se carga en su cuenta corriente particular.
- Queja sobre retirada de fondos de cartilla diferente de la del titular.
- Anotaciones no justificadas.
- Libreta de ahorros que no ha producido intereses por estar inmovilizada.
- Cuenta indistinta de dos titulares, uno de ellos cursa baja. Con posterioridad la entidad adeuda una cantidad de este titular en cuenta.

- Traspaso entre cuentas de distintos titulares para "tapar" el descubierto de una de ellas.
- Solicita el reintegro del importe de su libreta sin conseguirlo de la entidad.
- Estando los recibos de contribución urbana domiciliados, la reclamante no está conforme con el cargo efectuado por el banco; considera que no se corresponde con el importe total de los recibos.
- Bloqueo de cuenta por parte de la entidad sin explicación alguna.
- El reclamante mantiene haber realizado un ingreso de una cierta cantidad y el banco alega que ha sido de menor cuantía.
- El reclamante ingresa una cantidad para la cancelación de una hipoteca y no la puede cancelar por utilizar el banco parte de esa cantidad a otros fines.
- Discrepancias en la negociación de letras de cambio. La entidad no pasa al cobro letras de cambio, produciéndose descubierto en cuenta (3 casos).
- Tres casos de devolución de cheques. En un caso por presumir cancelación, y en los otros dos casos por falta de información y por impago.
- Tres casos en los que se reclama a la entidad por impago de cheques pese a tener saldo suficiente.
- Talón bancario expedido a nombre de la reclamante y que ésta destruye al no necesitarlo.
- Cheque enviado por correo, recibiendo con retraso en la entidad librada.
- La entidad adeuda en la cuenta del reclamante letras devueltas impagadas, pero no las acompaña.

Tarjetas de crédito

Operación y gestión de valores. Anotaciones en cuenta

- Irregularidades en la ejecución de unas órdenes (4 casos).
- No se ha efectuado una suscripción de valores ordenada el año anterior (2 casos).
- Mala información en la gestión de valores (5 casos).
- Demora en ejecución de orden de venta con grave perjuicio para los interesados (5 casos).
- Solicitud del resguardo de depósito definitivo.
- La entidad se niega a cumplimentar orden de traspaso de valores a otra entidad para su custodia.
- Demora en la liquidación de Letras del Tesoro a su vencimiento.
- Disconformidad con la liquidación en una amortización anticipada.
- La entidad realiza una venta de acciones a un cambio y abona al reclamante otro distinto.

- Robo y denuncia. Adeudos posteriores (4 casos).
- Con una tarjeta sustraída se extrae dinero por cajero automático por encima del límite de disposición diario (2 casos).
- Gastos de emisión por tarjeta no solicitada (3 casos).
- El cajero no proporciona la cantidad solicitada, que sin embargo es cargada en cuenta (5 casos).
- Le repiten un mismo cargo efectuado con una tarjeta (2 casos).
- Cantidad cargada en cuenta por disposición en cajero que niega el cliente (3 casos).
- Se carga en cuenta una disposición a través de cajero automático que no llega a formalizarse (5 casos).
- Extravío de cheque ingresado a través de cajero automático.
- Adeudo de cuota de renovación sin darle la tarjeta. Cancelación anticipada del crédito utilizado.
- Discrepancias operaciones de compra y los cargos de la Tarjeta Visa.

Cheques y letras de cambio (aspectos bancarios)

- Pago del cheque por la entidad y posterior retención del saldo en garantía de la devolución del importe.
- Cheque pagado por la entidad firmado por una sola persona en cuenta colectiva en que había acuerdo de firma conjunta de dos personas.

Divisas y billetes extranjeros. Pesetas convertibles

- Reclamación contra la entidad por cargar un contravalor superior al que se firmó al comprar cheques de viaje en libras esterlinas.

Faltas de diligencia

- Transferencia realizada por el reclamante que no fue atendida por la entidad (5 casos).
- Retraso en el abono de una transferencia (9 casos).
- Cheque pagado a pesar de la revocación del titular de la orden de pago.
- Error de la entidad que remite una letra de entidad equivocada, por lo que resultó impagada.
- Letras impagadas por causas no imputables a la reclamante.
- La entidad no cancela cuenta pese a orden del titular, no efectúa comunicaciones pese a movimientos.
- Por una conducta negligente del banco, al reclamante se le impone una sanción por haberse demorado en el pago de la contribución territorial urbana.

Cuestiones varias

- Talón falsificado que es pagado por la entidad (5 casos).
- Solicitud de cancelación anticipada o reducción del tiempo de amortización de un préstamo (2 casos).
- Cancelación de un plan con la entidad a un año (2 casos).
- Ingresada una cantidad para el pago del 2.º plazo del IRPF, la entidad lo carga en cuenta sin darle trámite; posteriormente Hacienda le reclama dicha cantidad imponiéndole una multa.
- La entidad ofreció un seguro por la domiciliación de nóminas y lo ha resuelto de forma unilateral.
- Publicidad engañosa. Comisiones no previstas en el contrato. Seguro concedido por la entidad sin autorización (2 casos).
- Queja sobre retención de impuesto y sobre un cargo en c/c indeterminado.
- No entrega de unos efectos devueltos impagados.
- Queja sobre gestión de inversiones.
- Siendo beneficiario de una prestación por desempleo, al ir a cobrarla se encuentra que ha sido abonada a un tercero con un mismo DNI.
- Mala información en un seguro gestionado por la entidad.
- Queja sobre la declaración efectuada por el banco al RAI.
- Depósitos no registrados en el banco.
- El reclamante se queja que el banco mantiene unos avales ya pagados.
- El banco emite un cheque cuando la orden de pago que había recibido era una transferencia.
- Apertura de una imposición a plazo fijo sin autorización expresa.

DESISTIMIENTOS

- Operaciones y gestión de valores.
- Quejas falta de información.
- Divisas y billetes extranjeros.
- Comisiones (2 casos).
- Tarjetas de crédito (2 casos).
- Discrepancias apuntes en cuenta (3 casos).
- Intereses operaciones activas (4 casos).
- Reclamaciones varias (25 casos).

ANEXO

Circular número 24/1987, de 21 de julio

BOE 10-8-87

ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

La disposición final de la Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés y comisiones y sobre normas de actuación de las Entidades de depósito, faculta al Banco de España, en su apartado g), para desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones. Este debe comenzar su funcionamiento el día 1 de septiembre del año en curso (disposición transitoria tercera).

El Servicio de Reclamaciones fue creado por el Consejo Ejecutivo en sesión del día 26 de mayo de 1987.

Dando cumplimiento a los preceptos arriba citados, se aprueban las normas de organización y funcionamiento del Servicio, que son las siguientes:

Norma primera

El Servicio de Reclamaciones previsto en el artículo 13 de la Orden de 3 de marzo de 1987 y creado por acuerdo del Consejo Ejecutivo del Banco de España en sesión de 26 de mayo de 1987, es una unidad de trabajo asignada a los Servicios Jurídicos de esta Institución, bajo la dependencia directa del Subjefe de dichos Servicios encargado de la disciplina de Entidades de depósito. Estará atendido por los Letrados que designe el Jefe de los Servicios Jurídicos, con los que colaborarán en los aspectos técnicos que su función requiera los Inspectores de ECA que se determinen.

El Servicio de Reclamaciones adecuará sus actuaciones a las directrices que emanen del Consejo Ejecutivo del Banco de España.

Norma segunda

Con independencia de su estructura funcional propia, en los casos en que el Jefe de los Servicios Jurídicos lo considere necesario, cualesquiera de las oficinas del Banco que para ello sean requeridas informarán sobre aspectos concretos de los expedientes en curso.

Norma tercera

El Servicio de Reclamaciones podrá recabar, para el debido conocimiento de los expedientes que tramite, toda clase de información de las Entidades sometidas a su competencia relacionada con tales expedientes. El Jefe de los Servicios Jurídicos, a quien expresamente se le confieren las necesarias facultades, podrá acordar las comprobaciones precisas para la obtención de datos y documentos directamente en el domicilio u oficinas de aquéllas, en cuyo caso actuará investido de las facultades de inspección que le corresponden al Banco de España. En el requerimiento en que así lo acuerde, hará constar los extremos sobre los que versen las comprobaciones y el nombre de las personas, asignadas al Servicio de Reclamaciones, que los hayan de llevar a cabo.

Norma cuarta

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada, mediante escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, además, de la persona que lo represente, justificando la representación. Número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Denominación o razón social de la Entidad causante del escrito de reclamación.
- c) Hechos, razones y solicitud en que se concrete, con claridad, la cuestión sobre la que se solicita el pronunciamiento del Servicio.
- d) Lugar, fecha y firma.

Además, el reclamante deberá aportar o proponer las pruebas en que se apoye su reclamación.

Solamente se tramitarán las reclamaciones que se formulen por escrito. El reclamante tendrá acceso al correspondiente expediente.

Norma quinta

Las reclamaciones podrán presentarse directamente en el Servicio, radicado en la sede central del Banco de España, o en las sucursales de éste. Las presentadas en sucursales serán inmediatamente remitidas a la central, Servicios Jurídicos, reteniendo aquéllas una fotocopia justificativa.

Norma sexta

Recibida la reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura de expediente. Si no se encontrase suficientemente justificada la identidad del reclamante, de la Entidad afectada o no pudiese establecerse con claridad los hechos objeto de aquélla, se requerirá al firmante, conforme al artículo 71 de la Ley de Precedimiento Administrativo, para completar la información en plazo de diez días, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámite.

Norma séptima

Conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley de Procedimiento Administrativo, el Jefe de los Servicios Jurídicos podrá disponer la acumulación del expediente con los que guarde íntima conexión.

Norma octava

En cualquier caso, antes de la finalización del expediente, la Entidad a quien se refiera la reclamación deberá ser oída, sin perjuicio de los datos que de la misma pueda recabar el Servicio. Todos los requerimientos que se formulen a la Entidad deberán ser cumplimentados en plazo de quince días, ampliable por ocho más, de ser necesario a juicio del actuante, transcurridos los cuales sin contestación se tendrá por incumplido a los efectos procedentes pudiendo continuar el procedimiento.

Norma novena

El expediente deberá resolverse en plazo máximo de tres meses desde la última actuación que en él conste. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final

las causas que lo han impedido.

Norma décima

El expediente concluirá con el informe a que se refiere el apartado c) del artículo 9.º de la Orden de 3 de marzo de 1987. Tal informe, que será motivado, deberá contener unas conclusiones claras en las que, al menos, se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de disciplina y si la Entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos bancarios.

Norma undécima

El informe se notificará a las partes.

El Servicio informará mensualmente al Consejo Ejecutivo de la situación general de los trámites y de las incidencias más importantes.

Norma duodécima

Si a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujere que en sus relaciones con la Entidad de depósito ha existido perjuicio para el reclamante, la Entidad rectificase su situación con aquél conforme a lo previsto en las conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Banco de España en plazo máximo de un mes a contar de la notificación del informe. De no recibirse noticias en dicho plazo, el resultado del expediente quedará como antecedente a los efectos legales procedentes, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la Entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior del expediente y fuere a satisfacción del reclamante, se procederá a su archivo sin más trámite, salvo lo establecido en la norma siguiente.

Norma decimotercera

Si de las actuaciones practicadas se dedujere el quebrantamiento de normas de disciplina por parte de la Entidad, o se detectaren indicios de conductas delictivas, infracciones tributarias, de control de cambios, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, los Servicios Jurídicos darán cuenta al Consejo Ejecutivo, a los efectos oportunos.

Norma decimocuarta

El Servicio de Reclamaciones mantendrá un fichero de Entidades y reclamantes en el que se harán constar, a los efectos procedentes, las reclamaciones estimadas y las desestimadas.

Norma decimoquinta

El Servicio rechazará las reclamaciones sobre las que ya hubiese recaído el informe previsto en las presentes normas, salvo que existiesen hechos nuevos a considerar.

Norma decimosexta

En lo no previsto expresamente en la Orden de 3 de marzo de 1987, disposiciones complementarias y en las anteriores normas, será de aplicación la Ley de Procedimiento Administrativo.

Las presentes normas entrarán en vigor el 1 de septiembre de 1987.

28607 CIRCULAR número 15/1988, de 5 de diciembre, sobre las obligaciones de información de las Entidades de depósito a la clientela.

BOE 16-12-88 ENTIDADES DE DEPOSITO

Tipos de interés, comisiones y normas de actuaciones con la clientela

La Orden de 16 de junio de 1988 sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes modifica parcialmente, y complementa la de 3 de marzo de 1987 sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades. Ambas órdenes, así como la circular 15/1987, de 7 de mayo, a las Entidades de depósito, desarrollando la orden de marzo de 1987, se proponen fundamentalmente asegurar el correcto funcionamiento del sistema crediticio, así como la debida transparencia en la operativa cotidiana de las Entidades que lo componen, que es condición necesaria de la libre competencia entre las mismas. Son, pues, normas básicas de ordenación que, adicionalmente, están llamadas a facilitar el exacto conocimiento por los clientes de las operaciones que concierten y de sus costes.

En atención a dichas finalidades, el Banco de España, en uso de las facultades de desarrollo y ejecución de la regulación que le han sido conferidas por la disposición adicional octava de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito y de las delegaciones contenidas en las órdenes citadas, considera conveniente dictar una nueva circular que, presentando un contenido similar al de la 15/1987 citada, regule las obligaciones de información de las Entidades de depósito a la clientela. Con esta circular, que integra todas las ahora subsistentes sobre el objeto citado, se avanza además en el cumplimiento del mandato de refundición establecido por la disposición transitoria tercera de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

En consecuencia, el Banco de España ha dispuesto:

NORMA PRIMERA

Publicación de tipos de interés

1. Todas las entidades de depósito (bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito), publicarán permanentemente, en sitio visible y fácilmente accesible para el público, de todas y cada una de sus oficinas, las informaciones siguientes:

- a) Tipo de interés preferencial.
- b) Tipos que apliquen en los descubiertos en cuenta corriente.
- c) Tipos que apliquen en los excedidos en cuenta de crédito, o diferencial penalizador sobre el tipo de interés pactado para el crédito correspondiente.

2. Se entenderá por tipo preferencial el tipo de interés que las Entidades aplican, en cada momento, a sus clientes de mayor solvencia incluidos en el sector privado en operaciones de crédito, cualquiera que sea su modalidad, a corto plazo y de importante cuantía. A estos efectos, la definición de sector privado será la contenida en la Circular 22/1987, de 29 de junio, del Banco de España a las Entidades de depósito.

3. Con carácter potestativo, podrán también publicar los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder.

4. Los tipos publicados o practicados por la propia Entidad, o por otras de su grupo, no podrán ser utilizados por ninguna de estas Entidades como referencia en las operaciones activas o pasivas concertadas a tipo de interés variable a partir de la entrada en vigor de esta Circular.

5. Las Entidades comunicarán al Banco de España las informaciones mencionadas en el apartado 1 o las que, eventualmente, publiquen según lo establecido en el apartado 3, así como su modificación, indicando la fecha desde la que se apliquen los nuevos tipos. Estas comunicaciones se podrán realizar por télex, al que seguirá confirmación escrita.

Tanto la publicación en los tabloncillos de anuncios como las comunicaciones al Banco de España se presentarán en el formato recogido en el anexo I de esta circular.

NORMA SEGUNDA

Información sobre tipos de interés aplicados

Con independencia de la comunicación prevista en el apartado 5 de la norma precedente, las Entidades de depósito remitirán al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes, información de los tipos medios de las operaciones de crédito y de depósito en pesetas realizadas en España, que hayan sido iniciadas o renovadas el mes anterior. Esas informaciones se presentarán en los formatos recogidos como anexos II y III de esta circular.

Las Entidades calcularán dichos tipos medios a partir de los tipos de todas las operaciones efectivamente realizadas en el período de referencia, ponderados por sus principales y calculados de acuerdo con los procedimientos señalados en la norma séptima.

NORMA TERCERA

Tarifas de comisiones

1. Las Entidades de depósito establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a su clientela por las operaciones o servicios realizados o iniciados en España, sin otras limitaciones que las contenidas en la Orden y en la presente Circular.

Las tarifas comprenderán todas las operaciones que la Entidad realiza habitualmente. Las Entidades también podrán incluir en ellas las operaciones o servicios que se realicen con carácter excepcional o singular. No se tarificarán servicios u operaciones no practicadas.

2. En la negociación individual de operaciones con la clientela, las Entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos.

No se consideran incluidos en la limitación de no aplicar condiciones más gravosas los cargos por avales y garantías crediticias, por aseguramiento de emisiones, por otros servicios financieros con riesgo de insolvencia, en cuyos casos prevalecerá el tipo pactado sobre el tipo de tarifa, debiendo constar dicha circunstancia en la tarifa con la palabra «indicativo».

3. Las comisiones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no solicitados o aceptados por el cliente.

Consecuentemente, no podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración o reiterarse la aplicación de las mismas en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta.

Del mismo modo, tampoco podrán aplicarse comisiones de cambio en los adeudos o abonos en cuentas de pesetas convertibles cuando no exista cambio a moneda distinta de la peseta, ni realizar en las operaciones en moneda extranjera (divisas o billetes) conversiones artificiales e innecesarias, a través de la peseta u otra moneda, aunque sí podrá repercutirse el coste del servicio administrativo de tramitación y comunicación al Banco de España anejo a tales operaciones, o de otros servicios que sean necesarios en la realización de las mismas.

Finalmente, y con arreglo a lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 8.º de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, no podrán aplicarse comisiones por la inscripción y mantenimiento en el correspondiente registro, a favor de los suscriptores, de los valores representados por medio de anotaciones en cuenta.

Al establecer sus tarifas, las Entidades tendrán en cuenta los costes de las operaciones o servicios, adaptando los niveles de las tarifas, con los márgenes necesarios para atender diferencias individuales en la clientela, a los costes realmente soportados.

4. Las tarifas se recogerán en un folleto que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes. Tales folletos se remitirán por duplicado, con todas sus hojas numeradas y selladas, al Banco de España antes de su aplicación para que compruebe esos extremos, entendiéndose conformes cuando en el plazo de quince días

a partir de su recepción, no haya éste efectuado ninguna objeción o recomendación al respecto.

Cuando una operación o contrato específico pueda dar lugar a la aplicación de comisiones o gastos incluidos en más de un epígrafe del folleto, se establecerá, en cada uno de ellos, la referencia cruzada con los restantes.

5. Cada vez que se produzcan modificaciones o actualizaciones, la Entidad remitirá al Banco de España la página o páginas modificadas, siendo para ello de aplicación lo dispuesto en el apartado 4.

6. El folleto incluirá asimismo las reglas de valoración y liquidación que aplique la Entidad.

7. El folleto de tarifas estará disponible para su consulta por el público en todas las oficinas de la Entidad, en cuyos tableros de anuncios deberá hacerse referencia expresa a la existencia y disponibilidad de tales folletos.

8. A efectos de la aplicación de comisiones al cobro de documentos en cartera, se entenderá por domiciliación bancaria la indicación de que su pago se ha de hacer con cargo a una cuenta abierta en una Entidad de depósito. Para ello se estará a lo dispuesto en la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque sobre domiciliación de letras de cambio que, a los efectos de esta circular, será aplicable a cualquier documento de cobro.

NORMA CUARTA

Condiciones de valoración

1. Las condiciones de valoración que, a tenor del número cuarto de la Orden, pueden establecer las Entidades, se ajustarán a las limitaciones establecidas en el anexo IV de la presente circular.

2. Para las operaciones no contempladas expresamente en el referido anexo IV, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte si no se produce movimiento de fondos fuera de la Entidad; si se produjese, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha del apunte.

3. En las operaciones con deuda anotada, tanto a la emisión y amortización de los valores como en el pago de intereses, las Entidades gestoras aplicarán a sus clientes, en las liquidaciones de efectivo, la fecha valor coincidente con la aplicada por la Central de Anotaciones, para cada una de estas operaciones.

4. En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las Entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, poniendo la máxima diligencia en facilitar a los mismos la disponibilidad pronta de los fondos.

NORMA QUINTA

Entrega de documentos contractuales y de tarifas de comisiones y normas de valoración

1. La entrega del documento contractual, relativo a la operación efectuada, a que se refiere el número 7.º de la Orden de 3 de marzo de 1987, será obligatoria en los casos siguientes:

- a) En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro.
- b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a 10 millones de pesetas:

Operaciones de depósito a plazo, o captación de fondos mediante pagarés bancarios o instrumentos similares.

Operaciones de compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.

Operaciones de préstamo o crédito.

- c) Siempre que lo pida el cliente.

2. La Entidad retendrá y conservará copia firmada por el cliente del documento contractual; se exceptúan de este requisito los depósitos instrumentados en libretas, cuando ésta sea el documento contractual. También conservará el recibo del cliente a la copia del documento que le haya sido entregada.

3. No será preceptiva la entrega de documento contractual en las operaciones de crédito que consistan en descubiertos en cuenta corriente, o en la concesión de anticipos a empleados de la propia Entidad, salvo cuando lo pida el prestatario.

4. En los casos de descuento comercial se entenderá que la factura de presentación, complementada por el documento de liquidación de la misma, cumplen la función de documento contractual, a los efectos previstos en el apartado 1 de esta norma.

5. De acuerdo con lo previsto en el inciso final del primer párrafo del número 7.º, de la referida Orden, también será obligatoria la entrega al cliente de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles y de las normas sobre fechas de valoración que sean de aplicación a la operación concertada, en los mismos casos descritos en el apartado 1 anterior. Para ello, bastará entregar la hoja u hojas del folleto en que figuren los conceptos de aplicación a esa operación, pudiendo también la Entidad confeccionar folletos parciales que contengan de forma íntegra esos conceptos.

Tales folletos parciales deberán remitirse al Banco de España para su comprobación conforme a lo dispuesto en el apartado 4 de la norma tercera.

6. En todo caso los documentos contractuales relativos a operacio-

nes activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, todos los extremos que se indican en el segundo párrafo del número 7.º de la Orden; en los casos de cuentas de ahorro o imposiciones a plazo instrumentadas en libretas, aquellos extremos podrán recogerse en la propia libreta o incorporarse a un documento contractual diferente.

7. En los contratos de duración indefinida, cuando la Entidad de depósito se reserve contractualmente la modificación de las comisiones aplicables, bastará, a efectos de la debida comunicación al cliente, con la publicación de la información, en sitio visible de todas y cada una de sus oficinas, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicar las nuevas condiciones hasta transcurrido ese plazo.

Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes.

En los demás casos, la comunicación deberá realizarse individualmente a cada cliente, pudiendo aplicarse la modificación transcurridos quince días desde aquella comunicación.

En cualquier caso, si la modificación implicara claramente un beneficio para el cliente, podrá ser aplicada inmediatamente.

8. El procedimiento reflejado en el apartado anterior se aplicará igualmente a la modificación de los tipos de interés en operaciones activas o pasivas, incluso en las convenidas a tipo variable; en todo caso, la eventual renuncia del cliente a los plazos de espera indicados, deberá constar en cláusula expresa en el contrato.

La modificación de los tipos de interés de las obligaciones, bonos u otros títulos al portador decididas en asamblea de bonistas sobre títulos emitidos originalmente a tipo fijo, se sujetará a las reglas establecidas en el apartado anterior para los contratos de duración indefinida. Cuando los títulos se emitan a tipo variable, los tipos modificados podrán aplicarse de modo inmediato, si bien se publicarán en los tableros de anuncios de la Entidad.

9. En los casos en que sea obligatoria la entrega del contrato, deberá hacerse constar en el documento contractual entregado al cliente, separadamente y a efectos informativos, el tipo de interés efectivo anual a que se refiere el último párrafo del número séptimo de la citada Orden, así como la fórmula teórica utilizada para obtenerlo, todo ello con arreglo a las disposiciones que se contienen en la norma séptima de esta circular. Aquel tipo no podrá diferir en más de 1 por 1.000 del que puede obtenerse por aplicación de la fórmula.

NORMA SEXTA

Documentos de liquidación de operaciones

Las comunicaciones a los clientes previstas en el número octavo de la Orden se ajustarán a las normas contenidas en el anexo VI de esta Circular.

NORMA SÉPTIMA

Coste y producto efectivo de las operaciones

1. Además de en los documentos contractuales a que se refiere el apartado 1 de la norma quinta de esta Circular, el coste o producto efectivo equivalente al de una operación con intereses anuales postpagables deberá expresarse obligatoriamente en los siguientes casos:

- a) Tipo de interés preferencial, y de descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, a que se refiere el apartado 1 de la norma primera de esta Circular.

- b) Tipos de referencia que se mencionan en el apartado 3 de la norma primera de esta Circular.

- c) Tipos de interés que se mencionen en la publicidad sobre operaciones bancarias.

- d) Documentos de liquidación de pagarés y efectos de propia financiación tomados o emitidos a descuento.

- e) Documentos de liquidación de operaciones activas o pasivas cuando el cliente sea persona física.

- f) Documentos de liquidación de intereses de otras operaciones en la que sea preceptiva la entrega del contrato.

2. Para la confección y publicación del coste o producto efectivo a que se refiere el número anterior las Entidades deberán atenerse a las siguientes reglas, que se desarrollan financieramente en el anexo V para las operaciones activas más frecuentes:

- a) Los tipos de interés, costes o productos se expresarán en tasas porcentuales anuales pagaderas a término vencido equivalentes.

- b) La tasa porcentual equivalente es aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido el saldo remanente a su término, con las excepciones e indicaciones que se recogen en los siguientes apartados.

3. En la publicidad de los tipos mencionados en el apartado 1, a) y b) precedente, el cálculo del coste efectivo no incluirá carga alguna por comisiones o gastos repercutibles, extremo que se señalará en su publicidad.

4. En el caso de operaciones de activo se tendrá en cuenta lo siguiente:

a) En el cálculo del coste efectivo se tendrán en cuenta las comisiones y demás gastos cuyo devengo sea a favor de la Entidad (comisiones por estudios y otros servicios de crédito, etc.). No se considerarán a estos efectos los gastos complementarios o suplidos (timbres, corretajes a favor de terceros, gastos notariales, etc.), aun cuando debe quedar expresa y claramente indicado que la tasa anual efectiva de coste no incluye tales gastos, que han de detallarse uno a uno.

b) En todo caso, las liquidaciones correspondientes a cualquier clase de morosidad (ya sea de cuotas de interés o de principal) se tratarán de forma independiente, con señalamiento de las variables a que se refiere la liquidación.

c) En el caso de las cuentas de crédito, las comisiones de apertura u otros gastos iniciales deberán distribuirse durante toda la vida contractual del crédito y su integración como componente del coste efectivo anual se hará calculándolo sobre el límite del crédito aunque no haya sido totalmente dispuesto. Si no se hubiese establecido plazo, se distribuirán en las liquidaciones de intereses correspondientes al primer año de vigencia.

No se incluirá en el coste la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada con indicación del importe total a que dicha comisión se eleve.

En la documentación contractual relativa a estas operaciones, el coste efectivo a reflejar a efectos informativos se calculará bajo el supuesto de la disponibilidad total del crédito a su concesión.

En la liquidación de estos créditos, los cálculos se efectuarán sobre los saldos medios efectivamente dispuestos. No se considerarán como disposiciones los cargos iniciales por comisiones y gastos.

d) En el descuento de papel comercial, el coste efectivo se cumplimentará por cada factura liquidada como sigue:

— Sólo se integrará en el coste el importe de las comisiones que, por cada efecto, exceda de los mínimos tarifados por cada Entidad. Esta circunstancia debe quedar expresamente señalada en la liquidación.

Los efectos a menos de quince días no se entenderán descontados a estos efectos, considerándose todos sus costes como inherentes al servicio de cobranza. Serán liquidados en factura o documento independiente.

5. En el supuesto de operaciones pasivas se considerará lo siguiente:

a) En la información del tipo de producto efectivo, los cálculos se referirán a los importes brutos liquidados, sin tener en cuenta, en su caso, las deducciones por impuestos a cargo del receptor, ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. La Entidad podrá añadir, si lo considera conveniente, los tipos netos que puedan resultar para el cliente, teniendo en cuenta esas circunstancias fiscales.

b) Si durante el período de liquidación se hubiesen producido descubiertos, se procederá a efectuar la correspondiente separación de saldos medios de signos contrarios por los días que a cada uno corresponda, aplicándose para aquéllos las normas sobre créditos en cuenta corriente.

c) En la documentación contractual y en las liquidaciones relativas a las cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro, el cálculo de su producto efectivo no incluirá los eventuales cargos que por comisiones o gastos puedan derivarse del servicio de caja vinculado a tales contratos.

d) En las cuentas corrientes y de ahorro con tipo de interés nominal igual o inferior al 2,5 por 100, las Entidades podrán tomar como tipo de interés anual efectivo el propio nominal, expresándolo así en los documentos contractuales y de liquidación.

7. En las operaciones a tipo de interés variable, el cálculo del coste o producto efectivos a reflejar en la documentación contractual girarán sobre el primer tipo aplicable. En estas operaciones, cuando la liquidación a practicar se refiera a períodos iguales o inferiores a un trimestre, no será necesario incorporar la información sobre el tipo efectivo.

NORMA OCTAVA Normas complementarias

El apartado 4 de la norma vigésimo primera de la Circular 22/1987, de 29 de junio, queda redactado como sigue:

«De acuerdo con lo establecido en el artículo 128 de la Ley de Sociedades Anónimas de 17 de julio de 1951, los bonos de caja u obligaciones adquiridos en Bolsa por sus Entidades emisoras deberán amortizarse, dándose de baja en el balance.

No obstante, el importe de los bonos de caja u obligaciones cotizados poseídos como consecuencia de asegurar contrapartida en el mercado según dispone el artículo 41.2.b) del Reglamento de Bolsas Oficiales de Comercio, aprobado por Decreto 1506/1967, de 30 de junio, modificado por Real Decreto 1846/1980, de 5 de septiembre, no podrá exceder del 2 por 100 de los bonos u obligaciones en circulación, a reserva de lo que dispongan las normas de desarrollo de los Decretos citados.

Por su parte, el importe de los títulos hipotecarios propios poseídos como consecuencia de la intervención en el mercado secundario, regulada por el artículo 82.2 del Real Decreto 685/1982, de 17 de marzo, según nueva redacción dada por el Real Decreto 1623/1985, de 28 de agosto, no podrá exceder del 5 por 100 del total emitido.»

NORMA NOVENA Norma transitoria

La norma quinta, sobre entrega de documentos contractuales, se aplicará a todas las operaciones que se formalicen a partir del 1 de enero de 1989.

Las Entidades deberán asimismo documentar en los términos previstos en esa norma las operaciones de duración indeterminada existentes a esa fecha dentro de un plazo de tres años a contar de la misma; no obstante, si el cliente lo solicitara antes, deberán proceder a la entrega de la documentación, dentro de los treinta días siguientes a su solicitud.

NORMA DÉCIMA Normas finales

1. El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Circular podrá ser constitutivo de falta grave, según disponen los artículos 4 y 5 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito.

2. Las tarifas de comisiones y condiciones y las comunicaciones y estados sobre tipos de interés regulados en esta Circular se remitirán a la Oficina de Instituciones Financieras del Banco de España, que igualmente tramitará las dudas que puedan presentarse para una correcta interpretación de la presente.

Todas las comunicaciones deberán presentarse suscritas por firma con poder bastante y con el sello de la Entidad.

3. la presente Circular entrará en vigor el día 1 de enero de 1989. Con esa fecha quedan derogadas las Circulares 15/1987, de 7 de mayo, y 11/1988, de 22 de julio.

ANEXO I

Declaración obligatoria de tipos de operaciones activas

Tipo preferencial (a)

Otros tipos de referencia (b)

Descubiertos en cuenta corriente

Excedidos en cuenta de crédito (c)

(a) Se expresará solamente en tasas porcentuales anuales a término vencido equivalentes. No incluye gastos o comisiones.
(b) En caso de expresarse en tipos nominales, se acompañarán de las tasas porcentuales anuales a término vencido equivalentes. No incluyen gastos o comisiones.
(c) Podrá expresarse como recargo sobre el tipo contractual del crédito, haciéndolo constar con la palabra «recargo».

ANEXO II

Tipos de coste de los créditos en pesetas

Tipos medios ponderados de las operaciones formalizadas en el mes

	Plazos			
	Hasta tres meses inclusive	Más de tres meses a menos de un año	Un año a menos de tres años	Tres años o más
Descuento comercial				
Cuentas de crédito (a)				
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros)				
Préstamos con garantía hipotecaria				
	Períodos de interés			
	Un mes	Tres meses	Mayor plazo	
Créditos a tipo variable				

(a) Bajo la hipótesis de una disposición total del límite.

ANEXO III

Tipos de interés de los depósitos en pesetas

Tipos medios ponderados de las operaciones iniciadas o renovadas en el mes

	Plazos				
	Hasta tres meses	Igual o superior a tres meses e inferior a seis meses	Igual o superior a seis meses e inferior a un año	Igual o superior a un año e inferior a dos años	Igual o superior a dos años
1. Saldos en cuenta a la vista (a):					
Tipo medio ponderado (b):					

(a) En las cuentas a la vista se excluirán aquellas que, por tener un carácter de servicio de tesorería, no estén remuneradas o lo sean con tipos que no sean significativos como costo financiero.
(b) Tipo medio ponderado general. En las líneas siguientes cada entidad detallará los tipos aplicados para las cuantías o intervalos más significativos que venga utilizando en sus condiciones.

	Plazos				
	Hasta tres meses	Igual o superior a tres meses e inferior a seis meses	Igual o superior a seis meses e inferior a un año	Igual o superior a un año e inferior a dos años	Igual o superior a dos años
2. Saldos en cuentas de ahorro:					
Tipo medio ponderado (b):					
3. Imposiciones nominativas y CD no emitidos a descuento:					
Tipo medio ponderado (b):					
4. Pasivos emitidos a descuento sometidos a retención ordinaria:					
Tipo medio ponderado (b):					
5. Pasivos emitidos a descuento con retención especial del 45 por 100:					
Tipo medio ponderado (b):					
6. Cesión temporal de activos monetarios:					
Pagarés del Tesoro					
Letras del Tesoro					
Deuda pública					
Pagarés de Empresas					
Otros activos					

(b) Tipo medio ponderado general. En las líneas siguientes cada entidad detallará los tipos aplicados para las cuantías o intervalos más significativos que venga utilizando en sus condiciones.

ANEXO IV

Límites sobre valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
Adeudos	
1. Cheques:	
1.1 Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada.	El mismo día de su pago.
1.2 Pagados en firme por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.
1.3 Tomados al cobro por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su adeudo en la cuenta librada.
2. Reintegros o disposiciones.	El mismo día de su pago.
3. Ordenes de transferencia, órdenes de entrega y similares.	El mismo día de su orden (1).
4. Efectos devueltos:	
4.1 Efectos descontados.	El día de su vencimiento.
4.2 Cheques devueltos.	El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta.
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente al deudor:	
5.1 A cargo del deudor.	Fecha del adeudo.
5.2 Devolución al cedente.	La valoración aplicada en el abono.
6. Compra de divisas.	El mismo día de la entrega de las divisas.
7. Compra de valores.	El mismo día de la compra en Bolsa.
8. Efectos domiciliados.	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito serán adeudados en la cuenta del librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por entidades a través de la Cámara de Compensación o de una cuenta interbancaria.
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares.	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones.	Véase nota general.
Abonos	
1. Entregas en efectivo.	El día siguiente a la entrega.
2. Entregas mediante cheques, etc.:	
2.1 A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina).	El mismo día de la entrega.
2.2 A cargo de otras entidades (2).	Segundo día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares:	
3.1 Procedentes de la propia entidad.	El mismo día de su orden en la oficina de origen.
3.2 Procedentes de otras entidades.	El segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen (3).
4. Descuento de efectos.	Fecha a la que se refieren los cálculos de intereses.
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	El mismo día del adeudo.
6. Venta de divisas.	El día hábil siguiente al de la cesión de las divisas.
7. Venta de valores.	El día hábil siguiente a la fecha de la venta en Bolsa.
8. Abono de dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados.	El día hábil siguiente al del vencimiento.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares.	El día hábil siguiente al abono.
10. Otras operaciones.	Véase nota general.

Nota: En todas las demás operaciones no contempladas expresamente los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad. En caso contrario, los abonos se valorarán el día hábil siguiente a la fecha del apunte.

(1) En las transferencias ordenadas por correo se entenderá por fecha de la orden la de recepción en la entidad.

(2) Incluido el Banco de España.

(3) A cuyo efecto esta fecha deberá constar en la información referente a la transferencia.

ANEXO V

Cálculo de las tasas de coste o rendimiento de operaciones

1. La equivalencia financiera a que se refiere el apartado 2 de la norma séptima de esta circular tiene la siguiente expresión matemática:

$$\sum_{n=1}^N D_n(1+i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^M R_m(1+i_k)^{-t_m}$$

siendo:

D = disposiciones.

R = reembolsos.

n = número de entregas.

m = número de reembolsos.

t_n = tiempo transcurrido desde la fecha de referencia hasta la de la disposición n.

t_m = tiempo transcurrido desde la fecha de referencia hasta la del reembolso m.

i_k = tanto por uno efectivo referido al periodo de tiempo elegido para expresar los t_n y t_m en números enteros.

Por su parte, el tipo anual equivalente i(T.A.E.) a que se refiere la indicada norma séptima será:

$i = (1 + i_k)^k - 1$; siendo k el número de veces que el año contiene al periodo elegido.

2. A modo indicativo y como representativas de las operaciones más frecuentes se señalan también las siguientes formulaciones específicas.

2.1 Préstamos en los que el principal se devuelve de una sola vez:

a) Cuando el reembolso comprende capital e intereses:

$$E = R(1+i)^{-1}$$

b) Cuando los intereses se pagan periódicamente por vencido y el reembolso del principal con la última cuota de intereses:

$$E = R_i \frac{1 - (1+i_k)^{-1}}{i_k} + R_p(1+i_k)^{-1}$$

2.2 Préstamos a amortizar por cuotas periódicas constantes comprensivas de capital e intereses:

$$E = R \frac{1 - (1 + i_k)^{-t}}{i_k}$$

fórmulas en las que, además de los significados señalados en el punto 1:

E = dispuesto en origen.

R_i = reembolsos de intereses.

R_p = reembolso de principal.

t = tiempo expresado en el período que indique el tanto por uno de la fórmula

i_k = tanto por uno referido al período del problema.

En los dos últimos casos, una vez obtenido i_k, el T.A.E. (i) se determinará mediante la equivalencia ya citada $(1 + i) = (1 + i_k)^k$, equivalencia que se aplicará asimismo en los créditos en cuenta corriente, una vez obtenido el tipo de interés periódico en la forma prevista en la norma séptima de la presente.

ANEXO VI

Comunicaciones a clientes de las liquidaciones de intereses y comisiones

Los documentos que las entidades de depósito vienen obligadas a facilitar a sus clientes en las liquidaciones que practiquen por sus operaciones activas, pasivas y de servicios de conformidad con lo dispuesto en el número octavo de la Orden, se ajustarán a las siguientes normas:

1. Operaciones pasivas.

1.1 Cuentas corrientes.

La comunicación de abono de intereses contendrá, al menos, los siguientes datos:

Período a que se refiere el abono, con indicación de fecha inicial y final.

Tipo de interés contractual aplicado.

Suma de los números comerciales, o saldo medio por valoración del período.

Importe de los intereses que resultan.

Impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación, se indicarán por separado los números comerciales y/o intereses que correspondan a cada uno de los tipos aplicados.

Notas:

Cuando se presenten descubiertos en cuenta, la justificación de los intereses deducidos, y, en su caso, de las comisiones liquidadas, se hará de igual forma que la que se señala para las cuentas corrientes de crédito entre las operaciones activas.

En caso de cobro de comisiones por servicio de tesorería o de administración en las cuentas corrientes abiertas a clientela, el total cobrado por tal concepto se indicará de forma expresa en cada liquidación de intereses. En caso de que la cuenta no sea remunerada, la información del adeudo por comisiones se hará con la misma periodicidad con que se practiquen las demás liquidaciones de intereses.

Las entidades de depósito entregarán a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga según el movimiento de las cuentas, que comprenderá como mínimo los siguientes datos:

Fecha de movimiento.

Concepto de la operación.

Importe con su signo.

Fecha valor.

Saldo extracto anterior.

Saldo resultante del nuevo.

1.2 Cuentas de ahorro.

La comunicación de la liquidación y abono de intereses será similar a la que se señala para las cuentas corrientes.

1.3 Imposiciones a plazo, certificados de depósito y otros depósitos con intereses pospagables.

Cada liquidación se comunicará al cliente mediante carta de abono en cuenta, con indicación de la misma o, en su caso, poniendo a su disposición el importe de la liquidación. En dichas comunicaciones deberá consignarse:

Clase de depósito.

Fecha de constitución.

Plazo.

Importe.

Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.

Tipo de interés contractual aplicado.

Importe de los intereses que resultan.

Impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

1.4 Pagarés y efectos de propia financiación y otros recursos tomados a descuento.

En el momento de la cesión de estos efectos se comunicará al cliente:

Fecha de formalización.

Vencimiento de la operación.

Importe entregado por el cliente.

Tipo de descuento contractual aplicado.

Tipo de interés (anual) equivalente.

Importe nominal a pagar.

En los efectos con retención en origen, figurarán también los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

II. Operaciones activas.

II.1 Cuentas corrientes de crédito.

En la comunicación de liquidación se hará constar, al menos:

Intereses:

Principal o límite de la cuenta en el período de liquidación y vencimiento.

Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.

Tipo de interés contractual aplicado.

Suma de los números comerciales, si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del período.

Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses, y, en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.

Comisiones y gastos suplidos:

Las aplicadas según las tarifas publicadas por cada Entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

Liquidación y cierre del período:

Saldo antes de la liquidación.

Total intereses, comisiones y gastos suplidos.

Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo aplicado y base de cálculo.

Saldo nuevo.

Notas:

Si se producen intereses acreedores por existencia de saldos disponibles superiores al principal o límite de la cuenta, éstos se justificarán en forma semejante a la prevista para las «cuentas corrientes» en el epígrafe «Operaciones pasivas».

En todo caso se acompañará el extracto, con la periodicidad que convenga según el movimiento de las cuentas, que comprenderá, como mínimo, los siguientes datos:

Fecha de movimiento.

Concepto de la operación.

Importe con su signo.

Fecha valor.

Saldo extracto anterior.

Saldo resultante del nuevo.

II.2 Préstamos con cuotas periódicas.

En la comunicación de amortización y liquidación de intereses (cobro periódico de la cuota) se hará constar, al menos:

Intereses:

Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.

Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.

Tipo de interés contractual aplicado (como detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicados).

Importe de la cuota.

Importe de los intereses que resulten.

Importe de la amortización.

Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.

Nuevo saldo pendiente.

Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados e importe de los intereses resultantes. Se podrán exceptuar los períodos inferiores a un mes, por los que se podrá hacer una liquidación mensual con el tipo medio ponderado que resulte, si bien deberá hacerse mención de esta circunstancia, señalándose los tipos extremos aplicados.

Comisiones y gastos suplidos:

Los aplicados según las tarifas publicadas por cada Entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

II.3 Descuentos financieros (incluyendo pólizas liquidadas al descuento).

En la liquidación deberá figurar, al menos:

Nominal.

Vencimiento.

Días de descuento.

Tipo de descuento contractual aplicado.

Tipo de interés (anual) equivalente.

Importe de los intereses que resultan.

Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.

Comisiones y gastos suplidos:

Los aplicados según las tarifas publicadas por cada Entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

Notas:

La liquidación podrá realizarse en la fecha de abono inicial del nominal o en fecha posterior como apunte independiente.

II.4 Descuentos comerciales.

Igual que en los descuentos financieros, indicando la fecha desde la que se calculan intereses, en caso de previo abono del nominal del efecto.

Las liquidaciones se podrán practicar por facturas que comprendan los efectos descontados en una misma fecha, salvo en el caso de efectos de plazo inferior a quince días a los que se les aplique lo dispuesto en el apartado 4, c), del anexo I, que serán liquidados en factura separada. En caso de que se calculen distintos tipos de interés a los efectos de una misma factura, se separarán los números e intereses correspondientes a un mismo tipo.

III. *Avales.*

Se expresará el tipo de comisión aplicado, periodo, base sobre la que se calcula el importe resultante, así como, en su caso, impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

IV. *Comisiones y gastos suplidos por servicios.*

En las comunicaciones que se faciliten a clientes se hará constar en cada caso el concepto de la comisión, tipo y base de cálculo e importe, y, en su caso, periodo a que corresponde la liquidación. Cuando se trate de percepciones fijas, se consignarán éstas y el detalle de los conceptos que las originan.

Cuando se carguen gastos suplidos deberá indicarse con la máxima claridad su naturaleza e importe, y, en su caso, los impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

29701 *CIRCULAR 16/1988, de 29 de diciembre, sobre la entrada en vigor de la Circular 15/1988, de 5 de diciembre, de Entidades de Depósito.*

BOE 31-12-88

La modificación de la fecha de entrada en vigor de la Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes, justificada por las dificultades materiales que las Entidades han encontrado en su aplicación, obliga a hacer lo propio con la Circular 15/1988, de 5 de diciembre, sobre tipos de interés, comisiones y normas de actuación con la clientela,

En consecuencia, el Banco de España ha dispuesto:

Norma única.-1. La primera fase del apartado 3 de la Norma décima de la Circular 15/1988, de 5 de diciembre, queda redactada así:

«La presente Circular entrará en vigor el día 1 de marzo de 1989.»

2. La presente Circular entrará en vigor el día de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

29754 *ORDEN de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de crédito.*

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al Ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de aquéllas, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros, exija la comunicación a las autoridades administrativas de las condiciones básicas de las operaciones y regule determinados aspectos de su publicidad.

Conviene, por ello, hacer extensivas al conjunto de las Entidades de crédito las normas que, en materia de tipos de interés, comisiones, normas de actuación e información a clientes, estableció ya para las Entidades de depósito la Orden de 3 de marzo de 1987, así como refundir su contenido con el de la Orden de 16 de junio de 1988 y complementirlas con algunas disposiciones que la experiencia adquirida aconseja.

Aunque la Orden presta especial atención a las operaciones clásicas de las Entidades de crédito, tales como préstamos o depósitos bancarios, su ámbito de aplicación es más general, extendiéndose también a otras operaciones (por ejemplo, cesiones de activos financieros, operaciones en divisas, etc.), en las que una mejor información a la clientela sentará las bases de una mayor competencia entre Entidades.

En materia de publicidad, y atendiendo también a las previsiones de la reciente Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, se procede a una liberalización, con carácter general, de la realizada por las Entidades de crédito, si bien aquella que contenga referencia al coste o rentabilidad de las operaciones continuará sujeta a autorización previa del Banco de España, ya que las expectativas que puede generar en el público aconsejan hacerla objeto de un particular control.

En su virtud, este Ministerio, de acuerdo con el Consejo de Estado, ha tenido a bien disponer lo siguiente:

CAPITULO I

Tipo de interés, comisiones y obligaciones de información

Primero.—Los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las Entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten, sin más excepciones que las que para las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito se establecen en el número segundo de esta Orden.

A efectos de la presente Orden se considerarán Entidades de depósito las que así se denominan en el número 1 del artículo 6 de la Ley 13/1985, de 25 de mayo.

Segundo.—Las percepciones por tipo de interés y comisiones de las inversiones computables en el coeficiente de inversión establecido por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, así como las operaciones de crédito a la exportación efectuadas por el Banco Exterior de España con fondos oficiales suministrados con ese fin, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto 321/1987, de 27 de febrero, por el que se regula el coeficiente de inversión obligatorio de las Entidades de depósito; del mismo modo, los créditos excepcionales a que se refiere el artículo 37 de la Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre Organización y Régimen del Crédito Oficial, se someterán a las normas específicas que regulen su concesión.

Las percepciones por operaciones crediticias con subvención de tipos de interés o por créditos de política económica en los que el tipo de interés se fije por las autoridades económicas se regularán por sus normas específicas.

Tercero.—1. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán los tipos de interés preferenciales que apliquen en cada momento para la contratación de sus operaciones crediticias.

2. Las Entidades de depósito y las Entidades oficiales de crédito anunciarán unos tipos de interés para descubiertos en cuenta corriente y excedidos en cuenta de crédito, que serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuviesen fijados contractualmente tipos inferiores.

3. Los tipos de interés a que se refieren los puntos 1 y 2 anteriores se expresarán, cualquiera que sean su tipo nominal y forma de liquidación, en términos de coste efectivo equivalente de una operación con intereses anuales postpagables.

Esa misma forma de expresión de los tipos de interés deberá utilizarse asimismo en la publicidad que realicen las Entidades de crédito, siempre que dicha publicidad haga referencia, implícita o explícita, al coste o rentabilidad para el cliente.

Cuarto.—Las Entidades de crédito determinarán las fechas de valoración de los cargos y abonos de sus cuentas activas y pasivas, dentro de los límites que pueda establecer el Banco de España.

Las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas reglas sobre fechas de valoración, en las que se fijarán, en función de las circunstancias objetivas que cada Entidad estime relevantes, los desfases máximos posibles en los asientos a favor de la clientela, así como los desfases mínimos en los asientos en contra de ella.

Quinto.—Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las Entidades de crédito serán las que éstas fijen libremente.

No obstante, las Entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad, con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas. Tales tarifas podrán excluir las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y, en los supuestos que el Banco de España determine, de aquellos otros en los que intervenga apreciablemente el riesgo.

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.

Sexto.—Las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones a que se refieren los números cuarto y quinto anteriores se redactarán de forma clara, concreta y fácilmente comprensible por la clientela, correspondiendo comprobar estos extremos al Banco de España cuando le sean remitidas antes de su aplicación. Dichas reglas y tarifas tendrán carácter público. Quien solicite su consulta tendrá derecho a efectuarla en cualquier oficina de la Entidad de crédito en cuestión, así como en el Banco de España. Sin perjuicio de ello, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Banco de España darán la publicidad adicional que estimen pertinente al contenido de dichos documentos.

Séptimo.—1. Cuando lo solicite el cliente, las Entidades de crédito deberán hacerle entrega del correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice su operación, suscrito, además de por el cliente, por persona con poder para obligar a la Entidad.

2. Dicha entrega será obligatoria, medie o no petición del cliente, en los siguientes casos:

- a) Apertura de cuenta corriente a la vista o cuenta de ahorro.
- b) En las operaciones siguientes, cuando su importe sea inferior a diez millones de pesetas:
 - Operaciones de préstamo y crédito.
 - Compraventa de activos financieros con pacto de retrocesión.
 - Operaciones de depósito a plazo o captación de fondos mediante pagarés o instrumentos similares.
- c) Operaciones de arrendamiento financiero.
- d) Cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.
- e) Las demás que establezca el Banco de España.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

3. Los mismos criterios se aplicarán a la entrega de un ejemplar de las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos repercutibles, siempre que unas y otras sean de aplicación a la operación concertada.

4. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

- a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación.
 - b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.
 - c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles, a estos efectos, las remisiones genéricas a las tarifas a que se refiere el número quinto de esta Orden.
 - d) Los derechos que contractualmente correspondan a la Entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrá tomar como referencia los de la propia Entidad u otras de su grupo, o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.
- La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones podrá sustituirse por la publicación, con anterioridad a su aplicación y en un diario de general difusión, de la modificación del tipo de interés que sirva de referencia, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario a utilizar.
- e) Los derechos del cliente en cuanto a posible reembolso anticipado de la operación.
 - f) Las demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada Entidad de crédito.

Adicionalmente, en los casos en que sea obligatoria la entrega del documento contractual, o cuando así lo solicite el cliente, las Entidades de crédito harán constar en el mismo, separadamente y a efectos informativos, con referencia a los términos del contrato y al importe efectivo de la operación, la equivalencia entre la suma de intereses, comisiones y gastos repercutibles, con exclusión de los impuestos y gastos suplidos a cargo del cliente, y un tipo de interés efectivo anual postpagable. La fórmula utilizada para obtener la citada equivalencia deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al «Boletín Oficial del Estado» en que se hubiera publicado la circular del Banco de España en que se contenga.

Octavo.-1. Las Entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos, los impuestos retenidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación.

En los casos en que, en virtud de lo dispuesto en el número séptimo de esta Orden, sea preceptiva la entrega al cliente de documento contractual, el documento explicativo de la liquidación de intereses expresará su coste o producto neto efectivo en términos de una operación de similar naturaleza con interés anual postpagable. Dicho cálculo deberá realizarse con arreglo a la misma fórmula utilizada para el cálculo análogo previsto en el último párrafo del número anterior.

2. En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de la tabla de todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como de los demás datos previstos en el punto anterior. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

CAPITULO II

Servicio de Reclamaciones

Noveno.-El Banco de España mantendrá un Servicio de Reclamaciones encargado de recibir y tramitar las que, relativas a operaciones concretas que les afecten, pudieran formular los clientes de las Entidades de crédito sobre actuaciones de éstas que puedan quebrantar las normas de disciplina, o las buenas prácticas y usos bancarios.

Dicho Servicio se registrará por las siguientes normas:

a) El Servicio de Reclamaciones abrirá un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma. Quienes hubieran formulado una reclamación tendrán acceso al correspondiente expediente.

b) Las reclamaciones se presentarán por escrito. El Servicio de Reclamaciones podrá denegar la admisión de aquellas en las que se aprecie identificación insuficiente del denunciante, del denunciado o de los hechos objeto de la reclamación o no se haya realizado previamente reclamación ante el defensor del cliente u órgano equivalente de la Entidad afectada, caso de existir y contar con los requisitos mínimos. Asimismo, rechazará las que versen sobre la misma materia y entre las mismas partes que ya hayan sido objeto de informe por el Servicio o que sean objeto de litigio ante los Tribunales de Justicia mientras el mismo dure.

Admitida la reclamación a trámite, será notificada a la Entidad afectada para que pueda hacer alegaciones. Cuando la reclamación se refiera a operaciones relativas a activos financieros emitidos por un tercero, también se pondrá en conocimiento de éste.

c) El expediente concluirá con informe motivado del Servicio, que se comunicará a quien hubiese formulado la reclamación y a la Entidad de crédito afectada. Cuando resulte procedente, se remitirá el citado informe, junto con copia del expediente, al órgano que, a la vista de las conclusiones del informe, resulte competente.

d) En caso de allanamiento o desistimiento de las partes, no se emitirá el informe a que se refiere el apartado anterior, pero si el Servicio detectara en una Entidad la existencia de infracciones o prácticas indebidas, reiteradas o generalizadas, podrá formular a ésta las indicaciones pertinentes, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan.

Anualmente se publicará una memoria del Servicio de Reclamaciones, que deberá incluir el resumen estadístico de los expedientes tramitados; una descripción de las reclamaciones cuyos expedientes hayan concluido con informe favorable al reclamante, con expresión de los criterios que justifican las resoluciones, las Entidades afectadas, y las infracciones o prácticas indebidas; un resumen de los criterios aplicados en las resoluciones favorables a las Entidades, cuando presenten interés general para el público; y un resumen de las reclamaciones en que, por haberse producido allanamiento o desistimiento, no se haya emitido informe.

CAPITULO III

Publicidad

Décimo.-De acuerdo con lo previsto en el artículo 48.2 d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las Entidades de crédito, la publicidad que, por cualquier medio, realicen las Entidades de crédito de operaciones, servicios o productos financieros en que se haga referencia a su coste o rendimiento para el público estará sometida al régimen de previa autorización.

La restante publicidad que realicen las Entidades de crédito no estará sujeta a dicho control administrativo.

Undécimo.-1. Corresponderá al Banco de España otorgar la autorización a que hace referencia el número anterior.

La autorización se otorgará previa comprobación de que la publicidad se ajusta a las normas aplicables sobre cálculo del coste o rendimiento para el público y recoge con claridad, precisión y respeto de la competencia las características de la oferta financiera. Toda denegación de solicitud de autorización será motivada.

2. Las solicitudes se presentarán en el Registro General del Banco de España. A la publicidad autorizada se le asignará un número de orden.

3. El Banco de España resolverá sobre dicha autorización en el plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, entendiéndose autorizada si transcurrido ese plazo no se hubiera producido la comunicación al interesado. El requerimiento de cualquier modificación o información adicional que se considere oportuna interrumpirá dicho plazo, reanudándose su cómputo una vez subsanados los defectos o aportada la información.

4. La autorización otorgada no implicará recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados. A estos efectos, las Entidades no harán referencia a dicha autorización en una forma tal que pueda inducir a error.

5. El Banco de España podrá requerir de las Entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que no respete las condiciones de autorización, o que no la hubiese obtenido siendo exigible. Igualmente, el Banco de España podrá ejercer las acciones a que hace referencia el título IV de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre.

Duodécimo.-1. Si se produjeran hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, deberán comunicarse tales alteraciones al Banco de España, que podrá, de forma motivada, revocar la autorización concedida.

2. La autorización también podrá revocarse cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre la que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que aquél pueda exigir a la Entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

Decimotercero.-1. Cuando la publicidad de una Entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra Entidad distinta de aquélla, deberá contener mención expresa de la Entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestados por Entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización que el Banco de España otorgue no eximirá del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha Entidad. En los casos en que no se precise autorización del Banco de España, la propia Entidad de crédito velará porque la oferta de la operación o servicio a realizar por Entidad que no sea de crédito, pero que se englobe en la publicidad de aquélla, cumpla los requisitos establecidos, en su caso, por el organismo de control de ésta.

2. Cualquier clase de publicidad realizada por una Empresa que no sea Entidad de crédito pero que oferte, directa o indirectamente, los servicios u operaciones de una Entidad de financiación o de cualquier otra Entidad de crédito, deberá indicar con claridad la Entidad de crédito cuyos servicios se ofrezcan, debiendo tramitarse por ésta, cuando proceda de acuerdo con el número décimo, la autorización prevista en esta Orden.

Decimocuarto.-Lo establecido en esta Orden se entenderá sin perjuicio de las normas que puedan dictarse para la publicidad de actividades contempladas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, y de las competencias que en tal materia atribuye dicha Ley a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Se faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden y, en particular, para:

a) Determinar la forma en que se publicarán los tipos de interés mencionados en el número tercero.

b) Definir el concepto de tipo de interés preferencial mencionado en el punto 1 del número tercero.

c) Establecer, atendiendo a circunstancias objetivas, los desfases máximos admisibles entre fechas de realización y valoración de las distintas operaciones a que se refiere el número cuarto, velando por eliminar las prácticas que, sin causa justificada, perjudiquen a la clientela.

d) Examinar las reglas sobre fechas de valoración y las tarifas de comisiones y gastos a que se refieren los números cuarto y quinto, y requerir su modificación cuando no cumplan los criterios establecidos en el número sexto.

e) Disponer en qué casos adicionales a los señalados expresamente en el número séptimo será obligatoria al entrega al cliente de un ejemplar del contrato.

f) Establecer las condiciones de domiciliación de los efectos de comercio y las condiciones de admisibilidad, a efectos de su liquidación a través de la Entidad de crédito, de los documentos de giro o crédito distintos de los cheques y las letras de cambio.

g) Desarrollar las técnicas para el cálculo de los tipos de interés efectivos mencionados en el número tercero, en el punto 2 del número séptimo y en el número octavo de esta Orden, así como regular los modelos de documentos de liquidación de intereses a que se refiere este último número, atendiendo en todos los casos a las características específicas de cada clase de operación.

h) Determinar los servicios financieros que puedan quedar excluidos de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.

i) Establecer, en los contratos de duración indefinida y en las operaciones al portador en las que la Entidad no conozca la identidad de los clientes, la forma en que se darán a conocer a la clientela las modificaciones de tipo de interés y comisiones indicadas en la letra d) del número séptimo.

j) Desarrollar lo dispuesto en esta Orden en relación con la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones, pudiendo señalar los requisitos mínimos a cumplir por el defensor del cliente u órgano equivalente de las Entidades de crédito a efecto de lo previsto en el número noveno b).

k) Desarrollar lo dispuesto en esta orden en materia de publicidad.

Segunda.-La presente Orden entrará en vigor el día 1 de enero de 1990.

No obstante lo anterior, la obligación establecida por los números cuarto, quinto y sexto de la presente Orden, relativa a la publicación de las reglas sobre fechas de valoración y tarifas de comisiones y gastos, no será exigible a las Entidades de crédito distintas de las de depósito hasta el 15 de marzo de 1990; del mismo modo, hasta el 1 de julio de 1990 no estarán obligadas estas mismas Entidades a dar cumplimiento a lo dispuesto en los números séptimo y octavo, sin perjuicio de las obligaciones vigentes en el momento de entrada en vigor de esta Orden.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.-Los tipos de interés de operaciones de crédito concedidas en virtud de planes de ahorro vinculado iniciados antes de la derogación de la normativa sobre tales esquemas por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, se ajustarán a los que estuviesen vigentes al concertarse el correspondiente plan de ahorro vinculado.

Segunda.-Antes de 1 de enero de 1993, las Entidades de crédito tendrán a disposición de quienes, a la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, sean titulares de operaciones de duración indeterminada de las previstas en el punto 2 del número séptimo de esta Orden, los correspondientes documentos contractuales, ajustados en su contenido a lo previsto en dicho número. Las Entidades deberán comunicar a los mencionados titulares su derecho a obtener dichos documentos.

Tercera.-Las reclamaciones que pudieran formular ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España los clientes de Entidades de crédito distintas de las de depósito se tramitarán únicamente cuando se deriven de hechos acaecidos con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

DISPOSICION DEROGATORIA

1. A la entrada en vigor de esta Orden quedarán derogadas cuantas normas y disposiciones de igual e inferior rango se opongan a lo en ella establecido y, en particular, las siguientes:

- Orden de 4 de mayo de 1949, relativa a normas sobre publicidad bancaria.

- De la Orden de 14 de febrero de 1978, sobre régimen de las Entidades de financiación, el artículo 11.

- De la Orden de 13 de octubre de 1981, los artículos 1.º al 5.º, ambos inclusive.

- De la Orden de 22 de junio de 1982, de desarrollo de determinados aspectos del mercado hipotecario, el número séptimo.

- Orden de 31 de octubre de 1984, por la que se fija el plazo máximo del pago del precio aplazado en determinadas operaciones de ventas a plazos de vehículos automóviles.

- Orden de 3 de marzo de 1987, sobre liberalización de tipos de interés, comisiones y normas de actuación de las Entidades de depósito.

- Orden de 16 de junio de 1988, sobre información que las Entidades de depósito deben incluir en sus contratos con clientes.

2. Las Circulares del Banco de España dictadas en desarrollo de los Ordenes de 3 de marzo de 1987 y 16 de junio de 1988 continuarán en vigor en tanto no sean dictadas en desarrollo de la presente Orden otras que las sustituyan.

Madrid, 12 de diciembre de 1989.

